DOCUMENTACIÓN NORMA NTCGP 1000:2009 DELA INSPECCIÓN DE POLICÍA - ALCALDÍA DE LA VICTORIA – VALLE DEL CAUCA

PASANTÍA EMPRESARIAL

KATIANA YELITZA RAMÍREZ CASTILLO

0558575

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL – VALLE DEL CAUCA

2011

DOCUMENTACIÓN NORMA NTCGP 1000:2009 DELA INSPECCIÓN DE POLICÍA - ALCALDÍA DE LA VICTORIA – VALLE DEL CAUCA

PASANTÍA EMPRESARIAL

KATIANA YELITZA RAMÍREZ CASTILLO

0558575

Trabajo de Investigación para optar el título de Administradora de Empresas con énfasis en Desarrollo Empresarial

Director

JULIÁN GONZÁLEZ VELASCO

Ingeniero Industrial

Especialista en Finanzas

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL – VALLE DEL CAUCA

2011

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Presidente del jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Zarzal Valle del Cauca, 21 de octubre de 2011

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios, por haberme dado la oportunidad de estar en este mundo y haberme permitido conocer personas tan especiales que a diario me acompañan desinteresadamente en mi diario caminar, compartiendo mis tristezas y mis alegrías.

A mi Señora Madre Olga Elena Castillo Chávez, quien ha inculcado buenos valores y principios, que con su fe y gran amor a Dios ha superado y me ha ayudado a superar los obstáculos que se han presentado en nuestro diario vivir.

A mi Primo el Padre Alexander Castillo Urrea, quien con su aporte, afecto y buenos consejos, siempre quiso e hizo posible que mi sueño de ser una profesional, se hiciera realidad, ayudándome a culminar una etapa más en mi vida.

Al Doctor Emilio Merino González y a la Señorita Trinidad García González, quienes confiaron en mí y me brindaron la oportunidad de pertenecer a tan excelente Universidad, como lo es la Universidad del Valle; para realizarme como persona profesional, a ellos mil gracias….

A la Universidad del Valle y a sus Docentes, que me brindaron sus conocimientos para poder alcanzar esta meta tan anhelada, muy especialmente a los Profesores Roberto Lucient Larmat y Julián González, quienes fueron mis guías y consejeros durante toda mi carrera.

Agradezco a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, muy especialmente al Doctor Jhon Jairo Álvarez Posso, Inspector de Policía y al Doctor Carlos Mauricio Llanos, Jefe de Control Interno, quienes me dieron la oportunidad y me brindaron todo su apoyo para la realización de este proyecto.

A mis tíos, primos y demás familiares mil y mil gracias por brindarme su apoyo, cariño y comprensión, gracias por ayudarme a hacer de este sueño una realidad…

Gracias a todos ustedes hoy puedo decir que soy una profesional…Gracias……

A mi madre y mi Primo Alexander Castillo Urrea, quienes con su apoyo, comprensión y gran afecto, me ayudaron a que este sueño fuera……una realidad……..

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	21
1. RESEÑA HISTÓRICA	22
1.1. ANTECEDENTES	23
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	25
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	27
2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	27
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	28
4. JUSTIFICACIÓN	30
4.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA	30
4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	30
4.3. JUSTIFICACIÓN PERSONAL	31
5. OBJETIVOS	32
5.1. OBJETIVO GENERAL	32
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
6. DISEÑO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
6.1. TIPOS DE ESTUDIO	33
6.1.2. Estudios Exploratorios o Formulativos	33
6.1.3. Estudios Descriptivos	33
6.1.4. Estudios Experimentales	34
6.1.5. Estudios no Experimentales	35
6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	35
6.2.1. Método Inductivo	35

6.2.2. Método Deductivo 35
6.3. FUENTES DE INFORMACIÓN 36
6.3.1. Fuentes Primarias 36
6.3.2. Fuentes Secundarias 36
7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 37
7.1. METODO DE CUESTIONARIO 37
7.1.2. Método de Entrevista 37
7.1.3. Método de Observación 38
7.1.4. Método de Análisis Documental 38
8. MARCO REFERENCIAL 39
8.1. MARCO TEÓRICO 39
8.1.2. Calidad 40
8.1.3. Implantación del Sistema de Calidad 40
8.1.4. Acerca de la Norma NTCGP 1000:2009 41
8.1.5. Principios de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios 41
8.2. MARCO CONCEPTUAL 43
8.3. MARCO CONTEXTUAL 45
8.3.1. Aspectos Generales 45
8.3.2. Geografía 46
8.3.3. División Política 46
8.3.4. Límites 46
8.3.5. Pisos Térmicos 47
8.3.6. Población 47

8.3.7. Aspecto Económico 47
8.4. MARCO LEGAL 49
9. CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN 55
CAPÍTULOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 66
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 66
4.1. REQUISITOS GENERALES 66
4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL 68
4.2.1. Generalidades 68
4.2.2. Manual de Calidad 71
4.2.3. Control de Documentos 72
4.2.4. Control de los Registros 73
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 73
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 73
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE 77
5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD 77
5.4. PLANIFICACIÓN 78
5.4.1. Objetivos de la Calidad 78
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 79
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 79
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad 79
5.5.2. Representante de la Dirección 79
5.5.3. Comunicación Interna 80
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 81
5.6.1. Generalidades 81

5.6.2. Información de entrada para la Revisión 82
5.6.3. Resultados de la Revisión 82
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 83
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS 83
6.2. TALENTO HUMANO 84
6.2.1. Generalidades 84
6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia 84
6.3. INFRAESTRUCTURA 85
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO 86
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 86
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 86
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 89
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio 89
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio 90
7.2.3. Comunicación con el Cliente 91
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO 92
7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo 92
7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo 93
7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo 93
7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo 94
7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo 95
7.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo 95

7.3.7. Control de los cambios del Diseño y Desarrollo 96
7.4. Adquisición de Bienes y Servicios 96
7.4.1. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios 96
7.4.2. Información para la Adquisición de Bienes y Servicios 97
7.4.3. Verificación de los Productos y/o Servicios adquiridos 98
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 98
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio 98
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del Servicio 99
7.5.3. Identificación y Trazabilidad 100
7.5.4. Propiedad del Cliente 100
7.5.5. Preservación del Producto y/o Servicio 101
7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición 101
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 102
8.1. GENERALIDADES 102
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 103
8.2.1. Satisfacción del Cliente 103
8.2.2. Auditoría Interna 104
8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos 105
8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio 106
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 106
8.4. ANÁLISIS DE DATOS 107
8.5. MEJORA 108
8.5.1. Mejora Continua 108

8.5.2. Acción Correctiva 108
8.5.3. Acción Preventiva 109
10. PRESUPUESTO 113
10.1. COSTOS 113
10.1.2. Costos Directos 113
10.1.3. Costos Indirectos 113
10.2. BENEFICIOS 113
10.2.1. Beneficios Internos 114
10.2.2. Beneficios Externos 114
10.3. GASTOS 114
11. CONCLUSIONES 116
12. RECOMENDACIONES 117
BIBLIOGRAFÍA 119
ANEXOS 120

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del Municipio de la Victoria Valle en el Mapa del Departamento del Valle del Cauca. 48

Figura 2. Municipio de La Victoria Valle. 48

Figura 3. Mapa de Procesos Inspección de Policía 54

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Diagnóstico 51

Cuadro 2. Mapa de Riesgos Inspección de Policía La Victoria Valle del Cauca 61

Cuadro 3. Gastos 115

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Codificación por Tipo de Documentos 56

Tabla 2. Codificación de Macroprocesos y Procesos 57

Tabla 3. Codificación de Macroprocesos y Procesos 58

Tabla 4. Nivel de Probabilidad 65

Tabla 5. Nivel de Riesgo 65

Tabla 6. Escala de Impacto 65

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	CA-MMI4-P1.2-01 Caracterización del Proceso de Inspección de Policía.	121
Anexo 2	CA-MAP6-P1-01 Caracterización Proceso Comunicación Pública	128
Anexo 3	CA-MEV2-P1-01 Caracterización Proceso Seguimiento y Evaluación	132
Anexo 4	CA-MEV2-P2-01 Caracterización Proceso Mejora continua	136
Anexo 5	MA-MES3-P1-01 Manual de Calidad	141
Anexo 6	PR-MMI4-P1.2-01 Procedimiento Diligenciamiento de Despachos Comisorios	178
Anexo 7	PR-MMI4-P1.2-02 Procedimiento Recepción y Trámite de Querellas Ordinarias civiles de Policía por perturbaciones a la Posesión y servidumbre	183
Anexo 8	PR-MMI4-P1.2-03 Procedimiento Recepción y Trámite de Contravenciones Comunes o Nacionales de Policía	191
Anexo 9	PR-MMI4-P1.2-04 Procedimiento y Trámite de Denuncias por pérdida de Documentos y/o Elementos	195
Anexo 10	PR-MMI4-P1.2-05 Procedimiento Visitas y Verificación del Cumplimiento de Requisitos en Establecimientos Comerciales	198
Anexo 11	PR-MMI4-P1.2-06 Procedimiento Expedición de Licencias de Trasteo de Bienes Muebles	202
Anexo 12	PR-MMI4-P1.2-07 Procedimiento Expedición de Certificado de Capacidad Transportadora	205
Anexo 13	PR-MMI4-P1.2-08 Procedimiento Expedición o Renovación de Tarjetas de Operación	208
Anexo 14	PR-MMI4-P1.2-09 Procedimiento Cancelación de Tarjetas de Operación	211
Anexo 15	PR-MMI4-P1.2-10 Procedimiento Citaciones y Notificaciones a personas según solicitud de autoridades Judiciales, Usuarios o Competencias del Despacho	214
Anexo 16	PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión – Calidad y Control.	217
Anexo 17	PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI.	233

Anexo 18	PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el control y seguimiento de productos y Servicios no Conformes.	243
Anexo 19	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	249
Anexo 20	PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos.	258
Anexo 21	FO-MMI4-P1.2-01 Formato Solicitud del Servicio	265
Anexo 22	FO-MMI4-P1.2-02 Formato Auto de Despachos Comisorios Recibidos	266
Anexo 23	FO-MMI4-P1.2-03 Formato Diligencia de Secuestro	267
Anexo 24	FO-MMI4-P1.2-04 Formato Acta de Conminación y Buena Conducta	268
Anexo 25	FO-MMI4-P1.2-05 Formato Citación	270
Anexo 26	FO-MMI4-P1.2-06 Formato Remisión a Medicina Legal	271
Anexo 27	FO-MMI4-P1.2-07 Formato Solicitud de Conducción de Querellado	272
Anexo 28	FO-MMI4-P1.2-08 Formato Auto Recepción Querella por Perturbación a la Posesión o Mera Tenencia	273
Anexo 29	FO-MMI4-P1.2-09 Formato Acta de Visita Ocular por Querella por Perturbación a la Posesión o Mera Tenencia	275
Anexo 30	FO-MMI4-P1.2-10 Formato Resolución Querella por Perturbación a la Posesión o Mera Tenencia	276
Anexo 31	FO-MMI4-P1.2-11 Formato Remisión Demandas Penales	281
Anexo 32	FO-MMI4-P1.2-12 Formato Denuncio por pérdida de Documentos y/o Elementos	282
Anexo 33	FO-MMI4-P1.2-13 Formato Tarjeta de Propiedad de Bicicleta	283
Anexo 34	FO-MMI4-P1.2-14 Formato Calcomanía	284
Anexo 35	FO-MMI4-P1.2-15 Formato Conduce	285
Anexo 36	FO-MMI4-P1.2-16 Formato QUERELLA-FPJ-29 Uso exclusivo de Policía Judicial, para Querellas Policivas	286
Anexo 37	FO-MMI4-P1.2-17 Formato UNICO DE NOTICIA CRIMINAL-FPJ-2 Uso exclusivo de Policía Judicial, para Denuncias Penales	288
Anexo 38	FO-MMI4-P1.2-18 Formato Cronograma	292
Anexo 39	FO-MMI4-P1.2-19 Formato Tarjeta de Operación	293
Anexo 40	FO-MMI4-P1.2-20 Formato Requisitos Necesarios	294
Anexo 41	LI-MMI4-P1.2-01 Listado Control de Documentos Entregados	295
Anexo 42	LI-MMI4-P1.2-02 Listado Control de Documentos de Referencia	296

Anexo 43	LI-MMI4-P1.2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	297
Anexo 44	DR-MMI4-P1.2-03 Código Departamental de Policía (Ordenanza 145 de2002)	298
Anexo 45	TA-MMI4-P1.2-01 Tabla para Control de Servicio No Conforme del Proceso	365
Anexo 46	PR-MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos.	368
Anexo 47	PR-MES3-P1-03 Procedimiento para el control de Documentos Externos.	396
Anexo 48	PR-MES3-P1-04 Procedimiento para el Control de Registros	402
Anexo 49	PR-MEV2-P2-01 Procedimiento reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación	408
Anexo 50	FO-MEV2-P1-03 Formato para programa y cronograma para el ciclo Anual de Auditorías	416
Anexo 51	FO-MEV2-P1-04 Formato Notificación a Equipo Auditor	418
Anexo 52	LI-MEV2-P2-05 Listado seguimiento y control a las Quejas y Reclamos.	419
Anexo 53	FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas	420
Anexo 54	FO-MEV2-P1-02 Convocatoria para la Elaboración del Plan anual de Auditorias	421
Anexo 55	FO-MEV2-P1-05 Plan Auditoria	422
Anexo 56	FO-MEV2-P1-06 Lista de Verificación	425
Anexo 57	FO-MEV2-P1-07 Actas de Reuniones de Auditoria	426
Anexo 58	FO-MEV2-P1-08 Evaluación de Auditores Internos por parte de los auditados	428
Anexo 59	FO-MEV2-P1-09 Informe Auditoria	430
Anexo 60	FO-MEV2-P1-10 Informe Evaluación Auditores	431
Anexo 61	FO-MEV2-P1-11 Listado Auditores Internos	433
Anexo 62	FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control	434
Anexo 63	FO-MEV2-P1-13 Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente	463
Anexo 64	FO-MEV2-P1-14 Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente	472
Anexo 65	FO-MEV2-P1-15 Notificación Resultados Evaluación Independiente	473
Anexo 66	FO-MEV2-P1-16 Informe Evaluación Independiente	474

Anexo 67	LI-MEV2-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados	476
Anexo 68	LI-MEV2-P1-02 Listado Control de Documentos de Referencia	477
Anexo 69	LI-MEV2-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	478
Anexo 70	TA- MEV2-P1-02 Tabla competencias auditores internos	479
Anexo 71	FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para Control Servicio No Conforme	481
Anexo 72	FO-MEV2-P2-02 Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes	484
Anexo 73	FO-MEV2-P2-03 Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	485
Anexo 74	FO-MEV2-P2-04 Identificación Seguimiento de Acciones de mejora	487
Anexo 75	FO-MEV2-P2-05 Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso	488
Anexo 76	FO-MEV2-P2-06 Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	489
Anexo 77	FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y reclamos	490
Anexo 78	FO-MEV2-P2-08 Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al jefe de calidad	491
Anexo 79	FO-MEV2-P2-09 Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos	492
Anexo 80	FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y reclamos	493
Anexo 81	FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos	494
Anexo 82	FO-MEV2-P2-12 Formato encuesta a satisfacción de Quejas y reclamos	495
Anexo 83	FO-MEV2-P2-13 Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Auto evaluación	496
Anexo 84	FO-MEV2-P2-14 Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación	500
Anexo 85	LI- MEV2-P2-01 Listado Control de Documentos Entregados	502
Anexo 86	LI- MEV2-P2-02 Listado Control de Documentos de referencia	503
Anexo 87	LI- MEV2-P2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora	504
Anexo 88	TA- MEV2-P2-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del proceso	505

Anexo 89	PR-MAP6-P1-01 Procedimiento Comunicación Organizacional	508
Anexo 90	PR-MAP6-P1-02 Procedimiento Comunicación Informativa	539
Anexo 91	FO-MAP6-P1-01 Formato Registró Convocatoria y asistencia medios y reportaría a Fuentes	550
Anexo 92	FO-MAP6-P2-02 Formato Registro de llamadas	551
Anexo 93	FO-MAP6-P2-03 Formato Actualización Pagina web	553
Anexo 94	LI- MAP6-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados	554
Anexo 95	LI- MAP6-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia	555
Anexo 96	LI- MAP6-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	556
Anexo 97	TA- MAP6-P1-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso	557
Anexo 98	CA-MES1-P3-01 Caracterización Proceso Planificación Financiera	560
Anexo 99	PR-MES1-P3-01 Procedimiento formulación y aprobación del Plan Financiero	567
Anexo 100	PR-MES1-P3-02 Procedimiento formulación y aprobación del Marco Fiscal de Mediano Plazo	580
Anexo 101	PR-MES1-P3-03 Procedimiento formulación y aprobación del Presupuesto Municipal	592
Anexo 102	PR-MES1-P3-04 Procedimiento Modificaciones al presupuesto Municipal	613
Anexo 103	PR-MES1-P3-05 Procedimiento Elaboración, Modificación y Autorización de P.A.C	634
Anexo 104	FO-MES1-P3-01 Formato Plan Financiero (aportado por el D.P.N)	650
Anexo 105	FO-MES1-P3-02 Formato Marco Fiscal de Mediano Plazo	669
Anexo 106	FO-MES1-P3-03 Formato operaciones Efectivas de Caja	670
Anexo 107	FO-MES1-P3-04 Formato Plan Anual Mensualizado de Caja	672
Anexo 108	FO-MES1-P3-05 Formato proyección del Presupuesto de Ingresos	673
Anexo 109	FO-MES1-P3-06 Formato proyección del Presupuesto de Gastos de Servicios Personales	676
Anexo 110	FO-MES1-P3-07 Formato proyección del Presupuesto de Gastos Generales	678
Anexo 111	FO-MES1-P3-08 Formato proyección del Presupuesto de Transferencias	679
Anexo 112	FO-MES1-P3-09 Formato proyección del Presupuesto de Déficit	680

Anexo 113	FO-MES1-P3-10 Formato proyección del Plan Anual de Inversiones	681
Anexo 114	FO-MES1-P3-11 Formato proyección del Servicio de la Deuda	682
Anexo 115	CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes y servicios	683
Anexo 116	PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión por la Dirección	695

INTRODUCCIÓN

La Norma NTCGP 1000:2009, dirigida a todas las entidades públicas, se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta Norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades públicas, con un único fin que es el de brindar el mejor servicio y en el momento más oportuno; la Inspección de Policía del Municipio de la Victoria, como dependencia de la Alcaldía Municipal, requiere de ésta Norma no sólo como requisito que exige la Ley, sino para lograr un mejor desempeño y satisfacción de la Comunidad Victoriana que solicita a diario de éste servicio.

De manera adicional y para obtener más eficiencia, eficacia y efectividad en todos y cada uno de los procesos realizados en la Inspección de Policía y principalmente en la documentación de éstos, se aplicará la metodología PHVA, Conocida como; Planear, Hacer, Verificar y Actuar, y las cuales pueden definirse de la siguiente manera:

Planear: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

De acuerdo a la Norma NTCGP 1000:2009, se podrá realizar de la mejor manera un seguimiento y control de los procesos y procedimientos de la Inspección de Policía del Municipio.

1. RESEÑA HISTORICA LA VICTORIA VALLE[1]

En un principio el Municipio tuvo problemas de ubicación ya que la primera aldea, fundada el 12 de Agosto de 1.835 y que se denominó LA CAÑADA, se estableció en la orilla de la quebrada “Los Micos”; luego esta aldea cambió su nombre por el de SAN JOSÉ, cuyos dominios comprendían los terrenos de la Palma, hoy Corregimiento de Holguín.

En aras de darle al Municipio su vida propia y obedeciendo a las campañas del Señor Antonio María Delgado, quien coordinaba las acciones desde su Hacienda, se dio el primer paso trasladando el pueblo a orillas del Río Cauca, buscando la vía fluvial que era la mejor comunicación que existía.

LA VICTORIA fue elegida Distrito por la Cámara de Provincia instalada en la Ciudad de Buga, el 23 de Diciembre de 1.850, fecha en que la Iglesia celebra la fiesta de Santa Victoria. Su primer alcalde fue MIGUEL MARÍA DÁVILA, quien contaba con apenas 25 años y el primer cabildo lo conformaron los señores Faustino Guevara, presidente; Domingo Murillo, José María Domínguez, José Lucio Murillas y Buenaventura Chamorro, vocales.
El Municipio se integró al Valle del Cauca cuando se constituyó en Departamento en 1.910.

Al cumplir el Municipio los 150 años de fundación, posee un total de 20.000 habitantes aproximadamente, una temperatura promedio de 23ºC, 915 metros sobre el nivel del mar, se encuentra localizado a 4º 31’32” latitud norte y 76º 02’22” de longitud oeste meridiano Greenwich.

Su principal economía radica en la ganadería y la agricultura.

[1] www.lavictoria-valle.gov.co

1.1. ANTEDECENTES

El Municipio de La Victoria Valle, como entidad territorial de la división política y administrativa del Estado; en busca del bienestar general y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de su población y mediante el ejercicio a través de la Administración Municipal, en concordancia con los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal, para la satisfacción de la Comunidad, cuenta con un Sistema de Gestión de calidad, y modificaciones de algunos formatos, realizadas en años anteriores, que les permitieron una mejor prestación de servicios.

La Alcaldía Municipal de La Victoria Valle, en su calidad de entidad pública para el bienestar de la Comunidad Victoriana, como resultado a la exigencia de los usuarios, ha generado la necesidad de adoptar mecanismos que permitan ofrecer un servicio de calidad para analizar, mejorar, evaluar y controlar todos los procesos de la Inspección de Policía, por lo cual ha tenido que ir adoptando los requerimientos del Sistema Gestión de la Calidad.

La Alcaldía Municipal, cuenta con El Inspector de Policía JHON JAIRO ALVAREZ POSSO, como funcionario de la Inspección de Policía; trabaja allí desde 1.997, que ingresó como secretario de Gobierno del Municipio, luego de algún tiempo recibe el cargo de Inspector de Policía; en este cargo recibe a diario múltiples denuncias y quejas por parte de la comunidad que no pueden ser resueltas de forma inmediata ya que todas y cada una de éstas tienen un debido procedimiento y proceso que no todos son solucionados de manera rápida como los usuarios esperan, debido a su respectivo trámite y tiempo.

La Inspección de Policía del Municipio está soportada con medios que son de ayuda para desempeñar sus actividades de prestación de servicio a la Comunidad; tales como: la oficina de despacho del Inspector, policías a disposición, El Citador, Códigos Nacionales, Departamentales, Municipales, Formatos que se utilizan para cada situación; como Denuncias Penales, Querellas Policivas, entre otras; logrando un buen desempeño en la prestación del servicio a los usuarios, generando buena imagen ante la Comunidad en general y contribuyendo a su vez en el mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad Victoriana.

Tanto el Alcalde del Municipio, como la dependencia de Control Interno y el Inspector de Policía, manifestaron el deseo de documentar y estandarizar procesos de Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009.

El Inspector de Policía es consciente de la importancia de esta etapa de documentación como paso importante para implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma antes mencionada.

Se busca entonces un buen control en el desempeño laboral, para el fortalecimiento del desarrollo de las actividades y una satisfacción plena de la Comunidad Victoriana.

2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El Municipio de la Victoria Valle, Como un Municipio Pujante y que a diario se esfuerza por mantenerse lo mejor posible con ayuda de la Administración Municipal y el apoyo constante y continuo de la Comunidad, busca la satisfacción plena para todos y cada uno de los Victorianos; con calidad en la prestación de los servicios y atención a los mismos, en todas y cada una de las áreas de la Administración Municipal; para poder convertirse así en una organización competitiva y exitosa en la Región; debido al buen desempeño de sus funcionarios.

La Inspección de Policía, como Dependencia importante de la Administración Municipal de la Victoria, cumple una función vital en la promoción de la convivencia pacífica en la Comunidad, se encarga de prevenir, conciliar y resolver los conflictos que surgen de las relaciones entre vecinos y todos aquellos problemas que afectan la tranquilidad, seguridad, salud, movilidad y espacio público de los ciudadanos.

La importancia de una Inspección de Policía, radica no sólo en su contribución en la solución de los problemas de vecindad, a través de la conciliación, sino que una vez agotada esta etapa, el inspector, tiene la legitimidad como autoridad de policía de efectuar excepcionalmente las sanciones que se impongan a aquellos que incumplan las normas, establecidas en los Códigos Nacional y Departamental de Policía.

La Inspección de Policía, busca pues la seguridad a la población a través de mecanismos tendientes a mejorar la calidad de vida y la relación de las personas en un entorno social actual, esto es sensibilizando a la población a cerca de la problemática actual y como enfrentarla.

La Inspección de Policía ha logrado obtener algunos formatos para la atención de denuncias de la Comunidad, como son; formatos de: Despachos comisorios, Diligencia de secuestro, Querellas policivas, Citación, Seguimiento de querellas policivas, Remisión a medicina legal, Solicitud de conducción de querellado, Remisión demandas penales, entre otros y Formatos de procedimientos como: Procedimiento de Despachos Comisorios, Querellas Policivas y Amparo por perturbación a la Posesión o a la Mera Tenencia; algunos de éstos han sido modificados por el Inspector de Policía; mejorando la información que se requiere para levantar una denuncia, éste despacho de la Inspección de Policía carece de orden en documentación de formatos y procedimientos, para mejorar su

desempeño, debido a que son múltiples tareas o actividades las que allí se llevan a cabo, no se pueden atender y solucionar todas de la mejor manera, ya que el despacho solo cuenta con este funcionario, el Inspector de Policía, que en ocasiones debe dirigirse a la fiscalía 16 Local del Municipio de Zarzal, a llevar denuncias presentadas en la Victoria y debe ausentarse de su oficina; debido a esto se presentan múltiples quejas por parte de la comunidad, ya que van a solicitar el servicio de la Inspección y ésta se encuentra cerrada, agregando a esto que el Inspector debe ausentarse casi dos o tres días a la semana de su oficina para atender asuntos de suma importancia en su puesto de trabajo y así poder dar solución a las denuncias que presenta la Comunidad, la dependencia no cuenta con una secretaria o auxiliar para colaborarle en las actividades y cumplimiento de sus objetivos y el de toda la Alcaldía en general.

Cerca del 60% de las denuncias presentadas no son solucionadas de manera eficiente, dando como resultado constantes y mayores quejas por parte de la Comunidad; la oficina de la Inspección de policía, es un espacio pequeño y carece de orden y organización tanto en la Documentación, como en el archivo de denuncias que a diario se reciben y el sitio en general, generando esto un ambiente no adecuado para laborar.[2]

Debido a todo esto se observan falencias en cuanto a las soluciones prontas y positivas de las diferentes situaciones y quejas que presenta la Comunidad en la Inspección de Policía, ya que no cuentan con una debida organización y Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, para realizar todos y cada uno de los procesos y procedimientos, de la mejor manera, logrando un buen desempeño, metas, objetivos, eficiencia, eficacia y una mejor calidad de vida para los habitantes del Municipio.

[2]Inspector de Policía JHON JAIRO ALVAREZ POSSO.
Alcaldía Municipal La Victoria Valle.

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El principal problema al que se enfrenta, en estos momentos la Inspección de Policía del Municipio de la Victoria, es la falta de Documentación de sus procesos y procedimientos, para mejorar su desempeño y satisfacer las necesidades de la Comunidad Victoriana.

¿Cuáles son las características que debe comprender una debida documentación de procesos de gestión de la Calidad, basado en la Norma NTCGP 1000:2009, para mejorar el desempeño, la eficiencia y eficacia de la Inspección de Policía del Municipio de la Victoria Valle, como entidad pública?

2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué requisitos se deben cumplir para llevar a cabo una debida documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la satisfacción de los Usuarios?
- ¿Es necesario que los procesos de Calidad sean documentados, conocidos e implementados de forma eficiente por la Inspección de Policía, para su buen desempeño?
- ¿Qué ventajas y desventajas para la Administración Municipal podría traer, la no documentación de éstos procesos?
- ¿Se podrán analizar los procesos de calidad existentes para realizar un mejoramiento de éstos?
- ¿Documentar y organizar todos y cada uno de los procesos de ésta dependencia sería suficiente para lograr un mejoramiento en cuanto a calidad, eficiencia, eficacia y buen desempeño de la misma?
- ¿La Documentación del Sistema de Gestión dela Calidadaportará valor tanto a la Inspección de Policía como a la Alcaldía Municipal en general?

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

LA INSPECCIÓN DE POLICÍA DEL MUNICIPIO DE LA VICTORIA VALLE en busca del mejoramiento permanente en la calidad de la prestación de sus servicios a la comunidad Victoriana; en aceptación con la Administración Municipal, se asume afrontar la nueva cultura de la calidad, encaminada a satisfacer las necesidades del usuario, que apoye al logro de la Inspección de Policía, de ser reconocida por prestar tan excelente servicio a la Comunidad.

Para implementar el Sistema Gestión de la Calidad se hace necesario disponer de algunas etapas estipuladas en la norma NTC GP1000:2009 que comprende:

- Diagnóstico
- Documentación
- Implementación
- Pre auditorias
- Auditorias de certificación

El presente proyecto contiene la etapa de la documentación de la Norma NTCGP1000:2009; la cual a su vez está compuesta por varias etapas:

1. Conocimiento general de la Norma NTCGP1000:2009
2. Capacitación o consultoría de la aplicabilidad de cada numeral de la Norma.
3. Elaboración de todos los documentos con los que se le da cumplimiento a cada numeral.
4. Normalización de documentos y formatos
5. Realización de guías y protocolos
6. Socialización con el líder de cada proceso, de la documentación respetiva para la posterior implementación por parte de dichos funcionarios.

La Inspección de Policía del Municipio, contaba con alguna documentación en cuanto a sus procesos y procedimientos, pero éstos no eran lo suficientemente completos como para alcanzar un excelente rendimiento y llevar a cabo un debido Sistema de Gestión de la Calidad, para un buen desempeño de sus actividades y mejor servicio a la Comunidad Victoriana.

Se ajustó la documentación necesaria para implementar procesos y procedimientos con Calidad, teniendo en cuenta Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad; para así poder controlar, evaluar y mejorar la prestación de

dicho servicio a la Comunidad; y así poder contribuir al logro de una mayor estructuración no sólo administrativa, sino también operativa para la Inspección de Policía.

Se realizó la debida documentación del proceso, sus procedimientos y formatos, con todos los requisitos exigidos y de acuerdo a la Norma NTCGP1000:2009, a su vez con la colaboración y aprobación del Inspector de Policía del Municipio y el Jefe de Control Interno de la Alcaldía Municipal.

Todo esto con el objetivo de hacer de la Inspección de Policía un ente importante dentro del Municipio, con altos estándares de calidad y brindando a la Comunidad Victoriana siempre el mejor servicio, con eficiencia, eficacia y efectividad.

4. JUSTIFICACIÓN

El Municipio de La Victoria Valle, en Conjunto con la Administración Municipal, busca y ve la necesidad de contar con una debida y profunda documentación de los procesos de calidad en la Inspección de policía del Municipio, basados en la Norma NTCGP 1000:2009 que busca la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Con esto logrará que se desarrollen procesos de eficiencia y calidad, generando a su vez una mejor imagen para la entidad pública y un mejor desempeño en cuanto a sus actividades, atendiendo a quejas y reclamos que presente la comunidad, solucionándolos de la mejor manera y obteniendo como resultados positivos, la satisfacción de los usuarios.

4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La Inspección de Policía, como dependencia de la Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, pretende crear procesos de Calidad basados en la Norma NTCGP 1000:2009, para lograr un mejor desempeño y satisfacción de los usuarios, logrando a su vez tener un alto nivel de rendimiento, como entidad pública y prestadora de buenos y útiles servicios a la Comunidad Victoriana.

[3]Teniendo en cuenta que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta Norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para el éxito y desarrollo de este proyecto se contará con el apoyo del Inspector de Policía, Jhon Jairo Álvarez Posso, en cuanto a la solicitud de información de los procesos que se llevan a cabo para la elaboración de todos y cada uno de los casos que allí se manejan, se contará a su vez con el apoyo del Dr. Mauricio Llanos, Jefe de Control Interno y encargado de todo lo relacionado con el tema de Calidad en la Alcaldía Municipal, también se utilizarán las entrevistas como medio

[3] Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

de recolección información necesaria para la debida Documentación de los procesos y procedimientos de la Inspección de Policía y así lograr un exitoso y satisfactorio desempeño, tanto de la dependencia, como de los usuarios.

4.3. JUSTIFICACIÓN PERSONAL

La elaboración de este proyecto de Documentación del Sistema de Gestión de calidad, basado en la Norma NTCGP 1000:2009; en la Inspección de Policía de la Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, ayudará a mejorar y a desempeñar más fácilmente y con calidad, todas y cada una de las actividades que esta dependencia realiza día tras día, obteniendo de igual forma un diagnóstico más específico de la situación actual; colaborando a su vez para la obtención de un mejor rendimiento laboral; aportando a esto conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera, que son de gran importancia para el éxito de este proyecto; teniendo en cuenta a su vez, que la Administración Municipalobtendráun mejor rendimiento, eficiencia, eficacia, efectividad, ante todo calidad en sus procesos y un alto nivel de rendimiento laboral, tan necesario en la Inspección de Policía y la Organización en general.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Inspección de Policía del Municipio de la Victoria Valle, bajo la Norma NTCGP 1000:2009.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnóstico de la Inspección de Policía del Municipio.
- Analizar los procesos y procedimientos existentes para presentar acciones de mejoramiento en la Inspección de Policía.
- Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad, basados en la Norma NTCGP 1000:2009.
- Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad, basados en la Norma NTCGP 1000:2009

6. DISEÑO DEL METODO DE INVESTIGACIÓN

6.1. TIPOS DE ESTUDIO

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar. También se tendrá en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas con anterioridad.

Estos se clasifican en:

6.1.2. Estudios Exploratorios o Formulativos:

El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio; tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis. Permite al investigador formular hipótesis de primero y segundo grado.

En la Inspección de Policía del Municipio de la Victoria, este tipo de estudio se realizó explorando a través de las visitas realizadas a la dependencia y entrevistas con el Inspector de policía; de esta forma se logró reunir la información suficiente y no documentada, ya que esta dependencia contaba con algunos procedimientos y formatos, pero éstos no contenían la información necesaria para atender las denuncias que a diario se presentan, no cumplían con las necesidades ni las expectativas de los Usuarios, obteniendo como resultado una prestación del servicio no adecuada y una insatisfacción de la Comunidad que solicita sus servicios debido a la falta de Calidad de los mismos.

6.1.3. Estudios Descriptivos:

Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

El conocimiento será de mayor profundidad que el exploratorio, el propósito de éste es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.

Puede concluir con hipótesis formuladas a partir de las conclusiones a que pueda llegarse por la información obtenida.

A través de este tipo de estudio se concluye que la Inspección de policía presentaba un alto nivel de deficiencia en la prestación de sus servicios, ya que no manejaba de la manera más correcta, todo lo relacionado con la dependencia y su rendimiento laboral no era el más adecuado debido a la falta de documentación de todas sus actividades y un debido control de su proceso.

Sus actividades no estaban documentadas, por lo tanto no seguían un debido procedimiento que les permitiera tener un orden adecuado para prestar un servicio con Calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, a la Comunidad Victoriana; se logra entonces a través de un estudio más profundo documentar con ayuda del Inspector de Policía, todos y cada uno de los procedimientos y formatos que allí se utilizan para la prestación del servicio.

6.1.4. Estudios Experimentales:

En ellos el investigador desea comprobar los efectos de una intervención específica, en este caso el investigador tiene un papel activo, pues lleva a cabo una intervención.

Teniendo en cuenta que la Inspección de Policía no contaba con la documentación adecuada de su proceso, sus procedimientos y sus formatos; Luego de documentar algunos de los procedimientos y formatos se realizó una investigación, utilizando los procedimientos y formatos elaborados; se pudo notar que después de seguir cada una de las actividades de un procedimiento con sus respectivos formatos, se tiene un mejor control de las mismas, un mejor desempeño laboral y una mejor Calidad en la prestación del Servicio.

6.1.5. Estudios no Experimentales:

En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.

En el transcurso de la Investigación acerca de cómo funcionaba ésta dependencia, se observan múltiples fallas, en cuanto al control de todas y cada una de las actividades que a diario debe desempeñar el Inspector, teniendo en cuenta a su vez que carece de una secretaria o auxiliar y constantemente debe ausentarse de su puesto de trabajo para atender diligencias que tienen que ver con su labor como Inspector de Policía del Municipio; como: (accidentes, allanamientos, entre otros…); y debe entonces cerrar su oficina y dejar de atender otras diligencias que también podrían ser importantes, tanto para el Municipio como para los usuarios que se dirigen a este despacho a solicitar sus servicios; teniendo en cuenta que

carece de una secretaria o auxiliar, las denuncias o procesos que debe adelantar en otros Municipios se acumulan generando demoras en las soluciones y malos entendidos con los Usuarios; obteniendo como resultado una prestación del servicio no adecuada y una insatisfacción de las necesidades por parte de la Comunidad.

6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

6.2.1. Método Inductivo:

La inducción nos permite de una manera ordenada, coherente y lógica analizar todos los procesos, los cuales arrojarán conclusiones, de modo que cuando se tengan la documentación necesaria de los procesos de la Organización, se demostrará que la certificación hará que mejore su funcionamiento y rentabilidad.

La Inspección de Policía del Municipio, contaba con una caracterización del proceso, algunos formatos y procedimientos, los cuales no contaban con la información necesaria para prestar un buen servicio, ya que carecían de mucha información útil para llevar a cabo un proceso con eficiencia y Calidad, después de realizar un profundo análisis de éstos; se concluyó con una completa modificación de los mismos y la creación de algunos procedimientos más que hacían falta para mejorar la prestación del servicio.

Este método permitió analizar todo lo relacionado con la Inspección de Policía, logrando concluir lo antes escrito, una falta de documentación del Sistema de Gestión de la calidad, permitiendo a su vez un mejor desempeño, funcionamiento y satisfacción para la Comunidad Victoriana, a la cual presta sus servicios.

6.2.2. Método Deductivo:

Este método consiste en analizar lo particular a partir de lo general, ya que con éste se llegará a una conclusión sobre las causas y de igual forma se generarán propuestas que ayuden a mejorar el desempeño, la mejora continua y a la calidad del servicio para los usuarios.

Teniendo en cuenta que la Inspección de Policía es una dependencia de la Alcaldía Municipal del Municipio de la Victoria Valle, se logra llegar a una conclusión luego de analizar varias causas que están generando una inadecuada prestación de los servicios que ésta presta a la Comunidad, como la falta de documentación e información en los procedimientos y formatos que maneja esta dependencia y la falta de un auxiliar o secretaria del despacho, ya que algunas

diligencias deben realizarse fuera del Municipio, por lo tanto el Inspector debe ausentarse de su puesto de trabajo, dejando de atender otras diligencias que se presentan en el Municipio; de igual forma y a través de los conocimientos adquiridos, se generan propuestas para mejorar en todos y cada uno de los aspectos en los cuales se está fallando, obteniendo a su vez, una mejor calidad en la prestación de sus servicios, un mejor desempeño, más eficiencia, efectividad, eficacia y dando pie para que se pueda continuar mejorando cada día más.

6.3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

6.3.1. Fuentes Primarias:

Las fuentes primarias son aquellos datos que se obtienen de primera mano y es información que no está recopilada o publicada dentro de la empresa, por lo tanto debe ser elaborada por primera vez.

En este caso se aplica a la Inspección de Policía para conocer más a fondo el estado en el que se encuentra, en cuanto a la parte de la Calidad del servicio que presta a la Comunidad.

Dicha información fue obtenida por medio de la observación y las entrevistas con el Inspector de Policía, quien comentó la situación en la que se encontraba la Inspección del Municipio, debido a la falta de documentación de todas y cada una de las actividades que a diario debe realizar en esta dependencia, éstas carecían de información necesaria para llevar a cabo un proceso; con su ayuda se logró documentar todos los procedimientos y formatos para mejorar la prestación del servicio a la Comunidad y obtener un mejor desempeño laboral.

6.3.2. Fuentes Secundarias:

La Inspección de Policía del Municipio, cuenta en la actualidad con archivos y textos que ayudan a la prestación del servicio a la Comunidad, como son; Procedimientos y formatos, éstos carecen de información importante y no son suficientes, ya que allí se presentan a diario diferentes clases de denuncias que necesitan sus debidos procedimientos y formatos para darles una solución rápida y efectiva.

Se logró con ayuda del Inspector de Policía dar una solución efectiva a esto, ya que se pudieron documentar todos y cada uno de los procedimientos y formatos con la información necesaria para la prestación de un servicio con Calidad.

7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.1. Método de Cuestionario:

El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables.

En la Inspección de Policía se realizó una encuesta para determinar la situación actual de ésta, obteniendo así un diagnóstico con información clave para establecer las falencias de la dependencia, como es lo que se ha venido tratando desde un comienzo, la falta de documentación e información necesaria en los procedimientos y formatos de la Inspección, la carencia de una secretaria o auxiliar para este despacho ya que debido a esto el Inspector debe ausentarse de su oficina y dejar de atender otros habitantes de la Comunidad que solicitan de estos servicios, se logra entonces por medio de este proyecto corregirlas, evitar que continúen sucediendo y propender una mejora continua del proceso.

7.1.2.Método de Entrevista:

La entrevista, conjuntamente con el cuestionario son técnicas de la encuesta. Este es un método de investigación social que sigue los mismos pasos de la investigación científica; sólo que en su fase de recolección de datos, éstos se obtienen mediante un conjunto de preguntas, orales o escritas, que se les hace a las personas involucradas en el problema motivo de estudio.

Por medio de esta técnica de recolección de información, podemos darnos cuenta de que forma efectúa y lleva a cabo, el Inspector de Policía; los procesos, procedimientos y formatos que utiliza, los que no utiliza y los que debería utilizar; para lograr un mejor desempeño y una excelente prestación del servicio; y así documentarlos con base en la Norma NTCGP 1000:2009.

Se logra obtener la información necesaria para llevar a cabo la debida documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Inspección de Policía del Municipio; esto se realiza mediante las entrevistas y visitas realizadas a ésta dependencia, obteniendo como resultado la Documentación del proceso, procedimientos y formatos que allí se manejan, logrando a su vez una mejor prestación del servicio, un servicio con Calidad y una satisfacción de las necesidades de la Comunidad Victoriana.

7.1.3. Método de Observación:

Se define como una técnica de recolección de datos que permite acumular y sistematizar información sobre un hecho o fenómeno social que tiene relación con el problema que motiva la investigación.

En la aplicación de esta técnica, durante la Investigación y visitas realizadas a la Inspección de Policía se pudo observar el manejo que le daba el Inspector a la poca documentación que tenía; su despacho como bien ya se mencionó carece de un auxiliar o secretaria y debido a esto debe ausentarse frecuentemente de su oficina; y los procesos se van acumulando día tras día ya que para darles una solución debe despacharlos hacia otro municipio; la poca documentación que tenía carecía de mucha información y por esto no podía ofrecer un buen servicio a la Comunidad, con la elaboración de este proyecto se logró dicha documentación y una prestación del servicio con Calidad.

7.1.4. Método de Análisis Documental:

Consiste en Información existente, ya sea en libros, revistas, documentos e informes de autores o personas ilustradas sobre temas específicos, para identificar aspectos generales como son el macro ambiente y el sector; además de temas relacionados con gestión de la calidad que ayudaran a establecer criterios para futuros análisis.

En la Inspección de Policía se analizaron los procesos, procedimientos y formatos existentes; se modificaron, se elaboraron los que no existían y finalmente se documentaron de acuerdo a la Norma NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública, ésta tiene el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los Usuarios; de igual forma se tuvo en cuenta el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, verificar y Actuar), para lograr prestar a la Comunidad un servicio de Calidad, eficiente, eficaz y efectivo, pero ante todo que logre la satisfacción de las necesidades de la Comunidad Victoriana.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta Norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

8. MARCO REFERENCIAL

Teniendo en cuenta que la Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, como entidad pública y prestadora de servicio a la Comunidad Victoriana, adelanta el proceso de certificación de calidad según la Norma NTCGP 1000:2009, para su control tanto interno como a nivel general y ante todo administrativo; esta Norma es y será de gran ayuda para la Organización, especialmente la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Inspección de Policía de la Alcaldía Municipal.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La Calidad mejora muchos aspectos dentro de una organización, en especial cuando se trata de una entidad pública, ya que lo que se quiere lograr es la satisfacción para toda una Comunidad, en cuanto a eficiencia, eficacia, efectividad, desarrollo integral, rentabilidad, disminución de costos, manejo adecuado de recursos, del tiempo, entre otros que ayudan y fortalecen a toda la Organización para su normal desarrollo, correcto funcionamiento y buen desempeño.

8.1. MARCO TEORICO

La Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, al contar con procesos de Gestión de Calidad a nivel general, ve la necesidad de contar con éstos más específicamente en la Inspección de Policía, para su buen rendimiento, mejor desempeño, normal funcionamiento y así mismo conseguir una satisfacción de los usuarios que solicitan éstos servicios, de igual forma se logra un mejoramiento continuo de la calidad a nivel tanto Interno como administrativo y funcional de la Organización; teniendo en cuenta la Norma NTCGP 1000:2009, para implementar procesos de Gestión de Calidad en Entidades públicas y prestadoras de servicios a la Comunidad en general.

8.1.2. Calidad

[4]La calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: *"Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte".* Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a. C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en losnegocios y cómo resolver las quejas, aun cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación.

La calidad ha sido un sistema conocido desde el mundo antiguo del cual guardan grandes obras hechas por el hombre, el cual tenía control de calidad al construir sus obras, igualmente en la edad media la calidad dependía de la habilidad del hombre al hacer sus manualidades. Luego en el mundo industrial aparece la producción en serie lo que es algo complejo, en la cual desaparece lo artesanal.

8.1.3. Implantación del Sistema de Calidad

La implantación del sistema de calidad básicamente consiste en documentar las actividades que se realizan en cada área de trabajo, principalmente aquellas que están directamente relacionadas con el servicio que se ofrece y que afectan al funcionamiento de la empresa.

Se debe desarrollar un Manual de Calidad, el cual es el documento que sirve como enlace con los requerimientos de la norma aplicable (ISO9001 o ISO9002) y los documentos aplicables en cada área (Procedimientos, Instrucciones, Registros, documentos externos).

Toda esta documentación debe ser desarrollada por el propio personal de la empresa, con apoyo del consultor.

Durante el periodo de implantación, normalmente surgen oportunidades de mejora de los procesos o actividades que se están desarrollando.

[4]www.wikipedia.com/Calidad

También se debe capacitar al personal para que se familiarice con el sistema de calidad, además de formar auditores internos, quienes realizarán su trabajo con el fin de verificar que el sistema de calidad esté funcionando adecuadamente.

El tiempo de implantación puede variar dependiendo del tamaño de la empresa y de las actividades desarrolladas, por ejemplo, una empresa mediana (30-50 empleados) puede requerir de siete a ocho meses para la implantación, aunque depende en una medida considerable de la responsabilidad del personal y de la dedicación para el desarrollo de la documentación en sus respectivas áreas.

8.1.4. Acerca de la Norma NTCGP 1000:2009

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,

Como parte de los principios de calidad la Norma NTCGP 1000-2009, hace énfasis en que la razón deser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes. En este marco, y aunque no es un requisito de esta norma, es deseable que el Sistema de Gestión de la Calidad se entienda y emplee como una plataforma que le permite a las entidades trascender y satisfacer también las necesidades no solo de los clientes sino de todas las demás partes interesadas.

- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- La mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

8.1.5. Principios de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de Servicios.

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a.Enfoque hacia el cliente: La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los

clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b. Liderazgo: Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

d. Enfoque basado en procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e. Enfoque del sistema para la gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f. Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: En todos los niveles dela entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información y no simplemente en la intuición.

h. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i. Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j. Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar- Hacer-Verificar-Actuar" (**PHVA**).

PHVA puede describirse brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.
- **Hacer:** implementar los procesos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

8.1.5. Eficacia y Eficiencia en la Organización

Muchas personas, incluso los administradores, confunden los términos eficacia y eficiencia y los utilizan indiscriminadamente.

No hay un concepto unificado de lo que es eficacia ni de lo que es eficiencia. La eficiencia se refiere a qué tan bien se desarrollan las actividades internas en la organización sin tomar en cuenta el medio ambiente externo.

La eficacia se refiere a cómo actúan las organizaciones, tomando en cuenta el medio ambiente externo así como las actividades internas de la organización. Es decir, la eficacia se refiere a si la organización ha sido exitosa en su labor.

8.2. MARCO CONCEPTUAL

La Norma NTCGP 1000:2009, cuenta con conceptos de gran importancia para la implementación de Procesos de Gestión de Calidad, de igual forma poder lograr

un mejor desempeño en todas y cada una de las actividades que realizan, y teniendo como resultado la satisfacción de los usuarios del servicio.

Para tener en cuenta todos y cada uno de los conceptos, de una manera más clara, se crea el siguiente glosario con palabras claves y necesarias:

[5]**Calidad:**Realizar las cosas bien desde el principio.

Gestión (Público): Conjunto orgánico de acciones y procedimientos a través del cual se aplican los principios generales de Planificación, Organización, Dirección y Control de los proyectos que se realizan en cumplimiento de las funciones legales.

Organización: Empresa a la cual es prestadora de servicio o elabora productos para satisfacer la necesidad del cliente.

Implementar: Hacer o realizar lo que está escrito o documentado.

Proceso: Conjunto de actividades que interactúan para transformar insumos con el fin de generar un resultado.

Actividad: Acciones que se realizan mediante procedimientos para transformar insumos dentro de un proceso.

Procedimiento: Forma o manera en que se realiza una actividad para generar los resultados de un proceso.

[6]**Tarea:** Acciones que se realizan dentro de una unidad de tiempo para desarrollar un procedimiento.

Resultado: Producto que se obtiene al final de un proceso el cual puede ser tangible o intangible.

Usuario/Cliente: Son los usuarios o receptores de los productos o salidas del proceso.

Proveedor: Sujeto que suministra los insumos para un proceso.

Insumo: Son las entradas del proceso que se requieren para transformar con las actividades.

---

[5]Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

[6]Control Interno. Estructura Conceptual Integrada

Tarea: Acciones que se realizan dentro de una unidad de tiempo para desarrollar un procedimiento.

Mapa de Procesos: Se asemeja a un mapa de conceptual y representa en forma lógica y clara la complejidad de la organización de la organización mostrando de manera gráfica la forma como la entidad espera lograr los objetivos por lo cual está concebido como un organigrama funcional.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinad. Acción, Fuerza, Producción… (Mínimo de recursos)

Efectividad: Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

Eficacia: Capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

Desempeño: Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio; ejercerlos. Actuar, trabajar, dedicarse a una actividad.

Satisfacción: Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

8.3. MARCO CONTEXTUAL

8.3.1 Aspectos Generales

[7]En un principio el municipio tuvo problemas de ubicación ya que la primera aldea, fundada el 12 de agosto de 1.835 y que se denominó LA CAÑADA, se estableció en la orilla de la quebrada los micos; luego esta aldea cambió su nombre por el de San José, cuyos dominios comprendían los terrenos de la Palma hoy corregimiento de Holguín.

En aras de darle al municipio su vida propia y obedeciendo a las campañas del señor Antonio María Delgado, quien coordinaba las acciones desde su Hacienda se dio el primer paso trasladando el pueblo a orillas del río Cauca, buscando la vía fluvial que era la mejor comunicación que existía.

La Victoria fue elegida en distrito por la cámara de provincia instalada en la ciudad de Buga el 23 de diciembre de 1.850 fecha en que la iglesia celebra la fiesta de

[7] www.lavictoria-valle.gov.co

Santa Victoria. Su primer alcalde fue MIGUEL MARÍA DAVILA, quien contaba con apenas 25 años y el primer cabildo lo conformaron os señores Faustino Guevara, presidente; Domingo Murillo, José María Domínguez, José Lucio Murillas y Buenaventura Chamorro, vocales. El municipio se integró al Valle del Cauca cuando se constituyó en departamento en 1.910.

8.3.2. Geografía

Descripción Física

Su topografía es ondulada a fuertemente ondulada en la zona que drena al río Cauca y escarpada en la zona que drena al río la Vieja; dentro de los principales accidentes topográficos se pueden considerar el Cerro Pan de Azúcar, Alto de Alegrías, El Convento, La Cruz, Monte Cristo, La Aurora, Sierra mocha, Taguales.

El sistema hídrico está compuesto por dos áreas de drenaje, una que abastece el río la vieja compuesta por las micro cuencas de la quebrada la pobreza y la quebrada San Miguel; el área que abastece el río Cauca compuesta por la subcuenca de la quebrada los micos y la micro cuenca de la quebrada la Honda.

8.3.3. [8]División Política:

Para la Administración Municipal está dividido su territorio en los siguientes Corregimientos San Pedro, San José, Holguín, Miravalles, Riveralta y Taguales, cuenta con entidades como Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos, Telecom, Correo, Empresa de transporte, como sitios turísticos cuenta con La Capilla Colonial de San José, Hacienda El Arenal y Hacienda Las Arditas, estas de una arquitectura colonial hermosísima.

8.3.4. Límites:

Oriente: con el Departamento del Quindío, sirviendo de límite el río La Vieja.
Occidente: con Roldanillo y La Unión.
Norte: con el Municipio de Obando.
Sur: con el Municipio de Sevilla y Zarzal.

- Temperatura : 28º C
- Extensión del municipio : 265.35 Km2
- Distancia a Cali : 154 Kilómetros
- Cobertura de vivienda : 70%

[8] www.lavictoria-valle.gov.co

- Altura sobre el nivel del mar: 915 metros

8.3.5. Pisos térmicos:

- **Cálido**: 116 kilómetros cuadrados para un 43.6%
- **Medio** : 150 kilómetros cuadrados para un 56.4%

Cobertura de servicios públicos:

- Acueducto : 96%
- Alcantarillado : 87%
- Energía : 98%
- Recolección de basuras : 90%

[9]Relieve:

Tiene bajos y altos, encubra hasta encontrar la cuchilla de los Andes, correspondiente a la vertiente de la Cordillera Central por sus laderas accidentales.

Clima:

La altura media sobre el nivel del mar es de 915 metros, temperatura 28º precipitación máxima de 229 mm, por los meses de abril, mayo, temperatura mínima 15 mm, por los meses de diciembre, para un total de 1362 mm, anuales.

8.3.6. Población:

Densidad: Según los datos del censo de 1993, el Municipio cuenta con una población total de 16.916 habitantes, distribuidos así:

Zona urbana	**zona rural**
12.044	4.872

8.3.7 Aspecto económico:

Las actividades económicas en el Municipio se basan principalmente en la agricultura y en menor escala la minería.

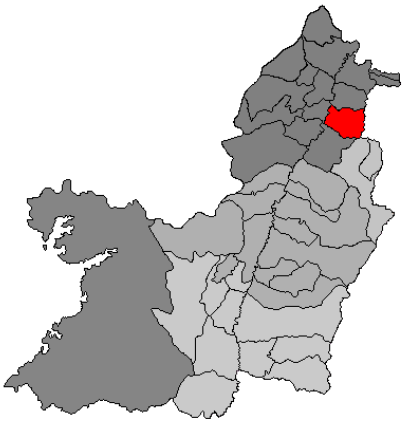
Sector agrícola:

En la región montañosa se produce café, plátano, hortalizas, cítricos, caña panelera y se incrementa día a día la ganadería extensiva. En la zona rural plana se produce maíz, soya, sorgo, maracuyá, tomate, algodón, zapallo, uva.

[9] www.lavictoria-valle.gov.co

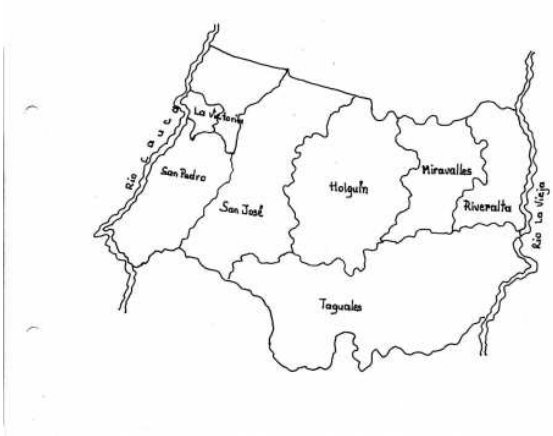
Sector ganadero:
La ganadería tipo leche mestizo es base para la industria de lácteos incipientes aún pero con buenas perspectivas, se ofrece leche cruda, crema, mantequilla, queso, todo lo cual se comercializa hacia Pereira, Cartago, Cali y Bugalagrande.

Figura 1. Ubicación del Municipio de la Victoria Valle en el Mapa del Departamento del Valle del Cauca



Fuente: PLANEACIÓN MUNICIPAL- Alcaldía Municipal- La Victoria Valle

Figura 2. Municipio de La Victoria Valle



Fuente: PLANEACIÓN MUNICIPAL- Alcaldía Municipal- La Victoria Valle

8.4. MARCO LEGAL

[10]El Municipio de La Victoria Valle, como entidad territorial de la división política y administrativa del Estado, con autonomía política, administrativa y fiscal, tiene como misión constitucional y legal asegurar el desarrollo social, político, económico, físico y ambiental del municipio, el bienestar general y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de su población; mediante el ejercicio a través de la Administración Municipal de las competencias y funciones establecidas en el

Artículo 311 de la Constitución Política, las disposiciones legales, en concordancia con los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.

Como lo que se pretende es realizar de la mejor manera una debida Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en La Inspección de Policía del Municipio, se toma como base la Norma NTCGP 1000:2009, para la Documentación de procesos de Calidad en entidades públicas y prestadoras de servicios a la Comunidad para mejorar su desempeño.

[11]En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta Norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

En este marco, y a modo de ilustración el Sistema de Gestión de la Calidad promueve la transparencia y la comunicación con el cliente, garantizando el fácil acceso a la información.

Estos objetivos están orientados en la misma dirección de la política de racionalización de trámites consagrada en la Ley 962 de 2005, que busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional.

[10] www.lavictoria-valle.gov.co
[11] Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

La primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

[12]El 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por medio de 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. Esta Ley establece en su artículo 6º la obligatoriedad para el Gobierno Nacional de reglamentarla mediante la expedición de una Norma Técnica de Calidad en la GestiónPública.

[12] Guía de Diagnóstico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO:	VERSION:
	DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000:2009	FECHA DE APROBACION:	
		PAGINA DE	

	SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	PUNTAJE	INTERPRETACION	PUNTAJE POR NUMERAL	INTERPRETACION	PUNTAJE SGC	INTERPRETACION
4	REQUISITOS GENERALES	2.75	Deficiente				
SISTEMA GESTION DE CALIDAD	(GESTION DOCUMENTAL) GENERALIDADES	2.60	Deficiente				
	MANUAL DE CALIDAD	2.40	Deficiente	2.75	Deficiente		
	CONTROL DE DOCUMENTOS	3.0	Satisfactorio				
	CONTROL DE REGISTROS	3.0	Satisfactorio				
5	COMPROMISO DE LA DIRECCION	3.50	Satisfactorio				
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE	3.50	Satisfactorio				
	POLITICA DE CALIDAD	3.0	Satisfactorio				
	OBJETIVOS DE CALIDAD	2.80	Deficiente				
	PLNIFICACION DEL SGC	3.0	Satisfactorio				
	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3.50	Satisfactorio	3.03	Satisfactorio		
	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	3.30	Satisfactorio				
	COMUNICACIÓN INTERNA	3.50	Satisfactorio				
	(REVISION POR LA DIRECCION) GENERALIDADES	2.50	Deficiente				
	INFORMACION PARA LA REVISION	2.50	Deficiente				

	RESULTADOS DE LA REVISION	2.30	Deficiente				
6	(GESTION TALENTO HUMANO) GENERALIDADES	2.80	Deficiente				
GESTION DE RECURSOS	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA INFORMACION	2.80	Deficiente				
	INFRAESTRUCTURA	2.50	Deficiente	2.6	Deficiente		
	AMBIENTE DE TRABAJO	2.30	Deficiente				
7	PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	2.90	Deficiente				
PRESTACION DEL SERVICIO	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	2.80	Deficiente				
	REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	3.0	Satisfactorio			2.76	DEFICIENTE
	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	3.8	Satisfactorio				
	PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	3.0	Satisfactorio				
	INFORMACION PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	3.0	Satisfactorio				
	VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS	2.85	Deficiente				
	CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIIO	3.0	Satisfactorio	2.55	Deficiente		
	VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	2.0	Inadecuado				
	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	2.50	Deficiente				
	PROPIEDAD DEL CLIENTE	2.40	Deficiente				
	PRESERVACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	2.0	Inadecuado				
	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	0.0	Inadecuado				
8	(MEDICION, ANALISIS Y MEJORA) GENERALIDADES	3.0	Satisfactorio				

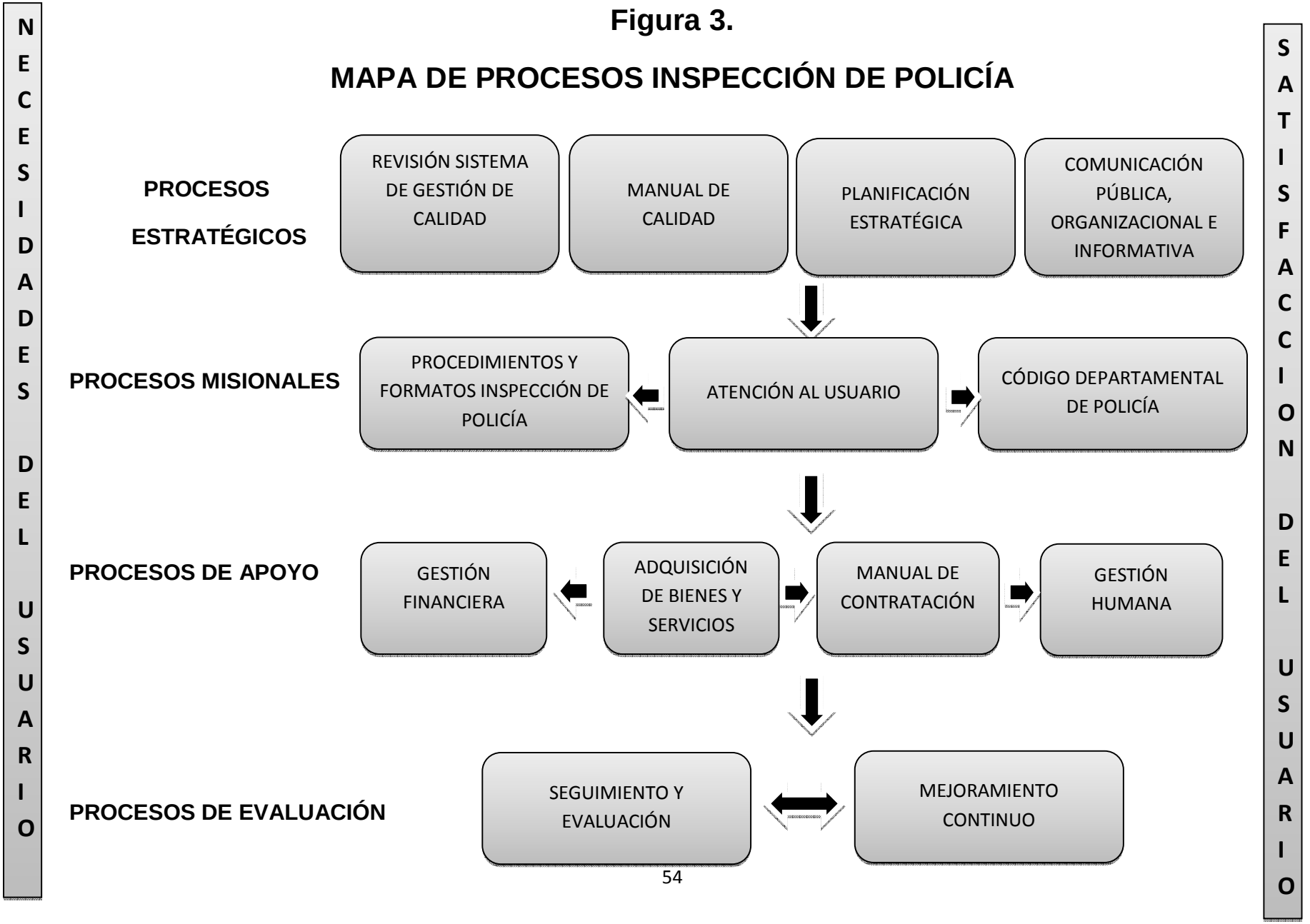
MEDICION ANALISIS Y MEJORA	(SEGUIMIENTO Y MEDICION) SATISFACCION DEL CLIENTE	3.40	Satisfactorio	2.88	Deficiente	
	AUDITORIA INTERNA (CALIDAD Y CONTROL INTERNO)	3.25	Satisfactorio			
	SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	2.80	Deficiente			
	SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO	2.60	Deficiente			
	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	2.80	Deficiente			
	ANALISIS DE DATOS	2.80	Deficiente			
	(MEJORA) MEJORA CONTINUA	2.90	Deficiente			
	ACCION CORRECTIVA	2.65	Deficiente			
	ACCION PREVENTIVA	2.65	Deficiente			

RANGOS	CRITERIOS
PUNTAJE ENTRE 0.0 Y 2.0	INADECUADO
PUNTAJE ENTRE 2.0 Y 3.0	DEFICIENTE
PUNTAJE ENTRE 3.0 Y 4.0	SATISFACTORIO
PUNTAJE ENTRE 4.0 Y 5.0	ADECUADO

Elaborado por: Katiana Yelitza Ramírez Castillo	Revisado por: Carlos Mauricio Llanos Reyes	Aprobado por : Comité de Calidad

Figura 3.

MAPA DE PROCESOS INSPECCIÓN DE POLICÍA



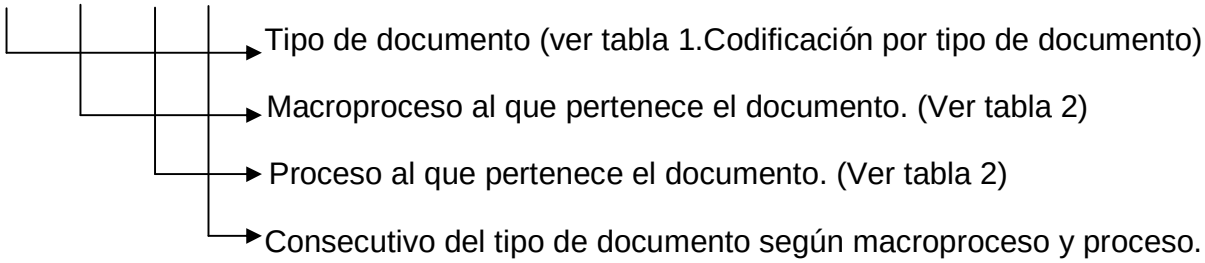
9. CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La codificación de los diferentes tipos de documentos que componen el sistema (el manual, las caracterizaciones, los procedimientos, los formatos, listados) sirve para generar claridad en cuanto al tipo de documento que se está usando y así mismo vincular los documentos a un macroproceso o proceso específico (generar coherencia interna).

Es importante recordar una vez más que, si bien los procedimientos y formatos están asociados a un proceso específico, también es cierto que algunos procedimientos pueden aplicarse en diferentes procesos. Se vinculan los procedimientos y formatos a un proceso porque estos son constitutivos de éste, más no porque sean únicos para éste.

Para la codificación de los documentos del SGCC del Municipio de La Victoria se emplea un código alfanumérico que permite identificar el tipo de documento y el macroproceso y proceso al que pertenece así:

XX – MXXX – PX – XX



Ejemplo: Procedimiento para el Control de Registros.

PR – MES3 – P2 – 03

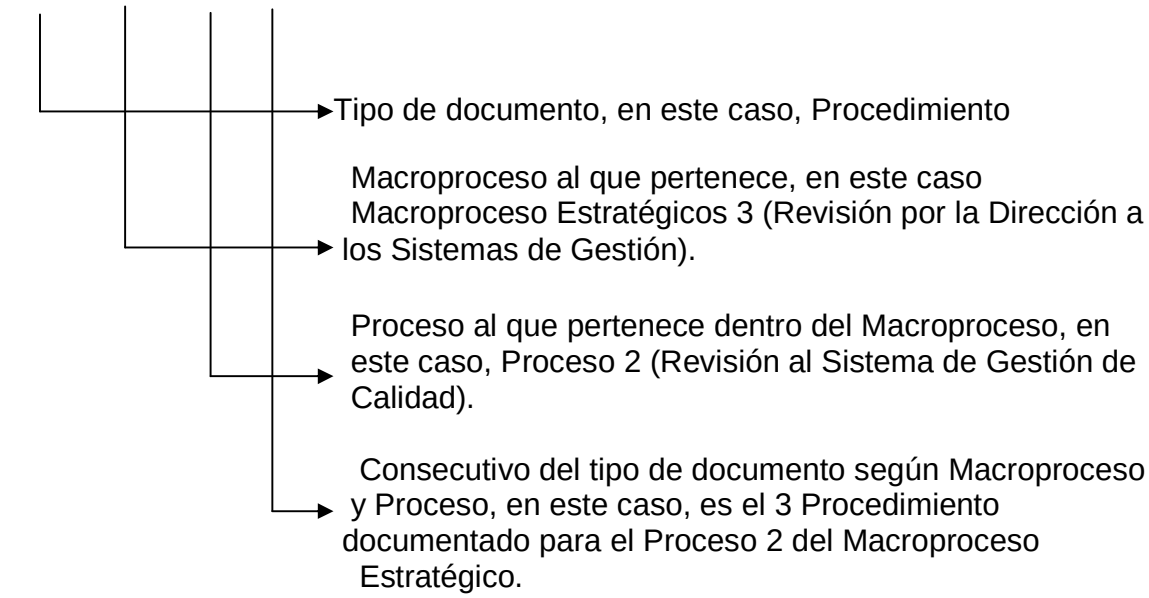


Tabla 1. Codificación por Tipo de Documento

Tipo de Documento	Código
Manual	MA
Caracterización Proceso	CA
Procedimiento	PR
Formatos	FO
Listado	LI
Tabla	TA
Documento Referencia	DR

Tabla 2. Codificación de Macroprocesos y Procesos

Los Macroprocesos se identificaran con M de Macroproceso seguida de las dos iniciales del tipo de macroproceso así:

Tipo de Macroproceso	Caracteres
Estratégico	MES
Misional	MMI
Apoyo	MAP
Evaluación	MEV

Tabla 3. Codificación de Macroprocesos y Procesos

La numeración es solo para dar orden y continuidad, no para ubicar en importancia

MACROPROCESO		**PROCESO**			
Código	**Nombre**	**Código**	**Nombre**		
MES1	Direccionamiento Estratégico	P1	Planeación del Ordenamiento Territorial		
		P2	Planeación del Desarrollo		
		P3	Planificación Financiera		
		P4	Planeación Institucional		
MES2	Gestión Ética	P1	Gestión Ética		
MES3	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión	P1	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión - Calidad y Control-		
MMI1	Desarrollo Social	P1	Gestión en Educación		
		P2	Gestión en Vivienda Social		
		P3	Servicios de Salud	P3.1	Salud Pública*
				P3.2	Régimen Subsidiado*
		P4	Gestión de la recreación y el deporte		
		P5	Gestión en cultura		
		P6	Gestión de servicios públicos domiciliarios		

MMI2	Desarrollo Integral del Territorio	P1	Gestión Catastral		
		P2	Desarrollo Urbanístico		
		P3	Desarrollo Agropecuario		
		P4	Sostenibilidad Ambiental		
		P5	Vías y Transporte		
MMI3	Desarrollo Comunitario	P1	Desarrollo Comunitario		
MMI4	Convivencia y Seguridad Ciudadana	P1	Convivencia Pacífica y Seguridad	P1.1	Protección de la Familia – Comisaria de Familia*
				P1.2	Manejo Inspección de Policía*
				P1.3	Convivencia, Orden Público y Seguridad*
		P2	Atención a Grupos Vulnerables		
		P3	Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres		
MAP1	Gestión Jurídica	P1	Defensa Judicial		
		P2	Asesoría y Soporte Jurídico		
MAP2	Gestión del Talento Humano	P1	Administración del Recurso Humano		
		P2	Desarrollo del Recurso Humano		

MAP3	Gestión Hacienda	P1	Gestión Tributaria
		P2	Gestión Financiera
		P3	Gestión Contable
MAP4	Gestión Administrativa	P1	Administración de Bienes Inmuebles y Automotores
		P2	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
MAP5	Gestión de la Información	P1	Gestión Documental
		P2	Administración de Aplicaciones Tecnológicas
MAP6	Comunicación Publica	P1	Comunicación Pública
MEV1	Control Social	P1	Control Social
MEV2	Seguimiento, Evaluación y Mejora	P1	Seguimiento y Evaluación
		P2	Mejoramiento Continuo

	Cuadro 2.	MAPA DE RIESGOS INSPECCIÓN DE POLICÍA- LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA								
a. Casi certeza	Probabilidad a 50%	4. Muy Alto		Nivel de R 40%	E. Extremo				
b. Probable	Probabilidad b 35%	3. Alto		Nivel de R 35%	A. Alto				
c. Posible	Probabilidad c 10%	2. Moderado		Nivel de R 20%	M. Moderado				
d. Raro	Probabilidad d 5%	1. Bajo		Nivel de R 5%	B. Bajo				
Riesgo	**Descripción**	**Posibles Consecuencias**	**Impacto**	**Probabilidad**	**Control Existente**	**Nivel de Riesgo**	**Acciones y Controles**	**Responsables**	**Cronograma**
Desvío de Políticas, objetivos y metas establecidos por la Entidad.	Incumplimiento de directrices definidas por la Entidad	Ambiente laboral desfavorable, personal desmotivado, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los Usuarios finales	4.Muy Alto	a. Casi certeza		M. Moderado	Definir metodología para el establecimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Capacitar al personal en el establecimiento de Acciones que orienten a la mejora continua. Verificar la eficacia de las Acciones establecidas en auditorías del Proceso.	Inspección de Policía	Mensual
Que no se tenga competencia. Incumplimiento de Requisitos.	Algunas Circunstancias no son competencias de la dependencia sino de otras instancias.	inconformismo y falta de conocimiento de los Ususarios	2. Moderado	c. Posible	Revisión previa de la Querella	B. Bajo	Información pertinente	Inspección de Policía	Mensual

Perdida de Querella	Perdida del documento que contiene la Querella, en la etapa de radicación y trámite	Reconstrucción de proceso estipulado en la ley. Demora en el trámite de la Querella	4. Muy Alto	c. Posible	Existencia de Archivos	A. Alto	Mejorar la seguridad de los archivos y restringir el acceso a las dependencias	Inspección de Policía	Mensual
No realizar operativos de control	Este riesgo explica la no realización con frecuencia de operativos para evitar la invasión del espacio público	Invasión de espacio público, Inconformismo de la Comunidad y Aumento de Comercio Informal	4. Muy Alto	a. Casi certeza		M. Moderado	Diseñar e implementar	Inspección de Policía	Mensual
Alteración del orden por parte del invasor del espacio público	Reacción violenta de los Invasores hacia los funcionarios	enfrentamientos violentos del Invasor hacia los funcionarios	3. Alto	b. Probable		M. Moderado		Inspección de Policía	Mensual
No realización de controles a establecimientos de comercio	Incumplir Cronogramas o planes para el desarrollo de actividades de control a establecimientos de comercio	Violación de Normatividad por parte de establecimientos que no cumplen los requisitos para su funcionamiento	3. Alto	c. Posible		M. Moderado	Diseñar el plan de control a establecimientos de comercio, estableciendo cronograma y actividades a desarrollar	Inspección de Policía	Mensual
Falta de Transporte. Agresión al personal	Cuando se adelantan diligencias de embargo y secuestro de bienes, los particulares afectados pueden agredir físicamente a los funcionarios	Agresiones físicas a los funcionarios públicos. Impedimento para adelantar las	2. Moderado	b. Probable	Cronograma y Comunicación con la Policía	M. Moderado	Apoyo de fuerza pública	Inspección de Policía	Mensual

		labores judiciales							
Medición Tardía de Indicadores del Proceso	Seguimiento y medición Tardía del Proceso	Proceso sin verificación oportuna del desempeño del mismo, Carencia de mejora continua del Proceso	3. Alto	c. Posible		M. Moderado	Importante conforme a la definición de políticas, objetivos, metas, planes y programas de la entidad, el establecimiento de indicadores de Gestión por proceso que aseguren la medición del desempeño de los mismos. Establecer la metodología para la medición de indicadores de Gestión por procesos. Realizar Auditorias al proceso para verificar el cumplimiento en la medición de los mismos	Inspección de Policía	Mensual

No establecer las Acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales o reales	No establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso	Proceso sin verificación oportuna del desempeño del mismo, Carencia de mejora continua del Proceso	2. Moderado	b. Probable		B. Bajo	Definir metodología para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento). Capacitar al personal en el establecimiento de acciones que orienten a la mejora continua Verificar la eficacia de las acciones establecidas en auditorias del proceso	Inspección de Policía	Mensual
Que no este el Alcalde para firmar las declaraciones extra juicio. Falsedad de la Documentación	Todas las declaraciones extra Juicio deben ser firmadas por el Alcalde y muchas veces este por sus funciones se encuentra fuera del Municipio	Afectar los trámites de los Usuarios	3. Alto	a. Casi certeza	Información pertinente y oportuna	A. Alto	La probabilidad de que las declaraciones contengan únicamente la firma del profesional Universitario	Inspección de Policía	Mensual

Tabla 4. NIVEL DE PROBABILIDAD

Valor	Nivel de Probabilidad	Descripción
a	Casi Certeza 50%	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias
b	Probable 35%	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias
c	Posible 10%	Podría ocurrir en algún momento
d	Raro 5%	Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales

Tabla 5. NIVEL DE RIESGO

Valor	Riesgo	Descripción
E	Extremo 40%	Requiere acción inmediata
A	Alto 35%	Requiere acción de corto plazo
M	Moderado 20%	Requiere acción de mediano plazo
B	Bajo 5%	Requiere acción de largo Plazo

Tabla 6. ESCALA DE IMPACTO

Valor	Impacto	Descripción
4	Muy Alto	Pérdida de tiempo y afectación de las actividades
3	Alto	Afectación del proceso
2	Moderado	Afectación media del proceso
1	Bajo	Baja afectación del Proceso

CAPÍTULOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

La entidad debe:

a) Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado,

NOTA 1 Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación

(Véase el numeral 3.43 Nota 4).

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y

g) Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de administración del riesgo disponible en www.dafp.gov.co y la NTC 5254 puede servir como orientación para este propósito.

La entidad debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando existan disposiciones regulatorias, expedidas por una autoridad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a estas disposiciones.

NOTA 3 Un "proceso entregado a terceros" es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 4 Asegurar el control sobre los procesos entregados a terceros no exime a la entidad de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente y los legales aplicables.

El tipo y el grado de control por aplicar al proceso entregado a terceros puede estar influenciado por factores tales como:

- **a)** El impacto potencial del proceso entregado a terceros sobre la capacidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos,
- **b)** El grado en el que se comparte el control sobre el proceso y
- **c)** La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del numeral 7.4.

Para dar cumplimiento con este numeral, la Alcaldía Municipal de la Victoria cuenta con el Mapa de procesos, la política de Calidad y objetivos de Calidad, todos debidamente documentados en el Manual de Calidad (MA-MES3-P1-01).

Para la Inspección de Policía se creó la Caracterización de este proceso:

Anexo 1 CA-MMI4-P1.2-01 Caracterización del Proceso de Inspección de Policía.

Y la Alcaldía Municipal cuenta con las siguientes Caracterizaciones de apoyo, mejora continua y seguimiento y evaluación; las cuales se modificaron teniendo en cuenta el ciclo PHVA:

Anexo 2 CA-MAP6-P1-01 Caracterización Proceso Comunicación Pública

Anexo 3 CA-MEV2-P1-01 Caracterización Proceso Seguimiento y Evaluación

Anexo 4 CA-MEV2-P2-01 Caracterización Proceso Mejora continua

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

a) Las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad,

b) El manual de la calidad,

c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma, y

d) Los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

NOTA 3 El conjunto de los documentos relacionados en los literales c) y d) conforman el: “Manual de operaciones o procedimientos”.

Para dar cumplimiento con este numeral la Alcaldía cuenta con unos objetivos y política de Calidad que se encuentran incluidos en el Manual de calidad de la Entidad, de igual forma cuenta con los siguientes procedimientos, listas y formatos; y se crean los siguientes Anexos para la Inspección de Policía:

Anexo 5 MA-MES3-P1-01 Manual de Calidad.

PROCEDIMIENTOS INSPECCIÓN DE POLICÍA:

Anexo 6 PR-MMI4-P1.2-01 Procedimiento Diligenciamiento de Despachos Comisorios

Anexo 7 PR-MMI4-P1.2-02 Procedimiento Recepción y trámite de Querellas Ordinarias civiles de Policía por perturbaciones a la Posesión y Servidumbre

Anexo 8 PR-MMI4-P1.2-03 Procedimiento Recepción y trámite de Contravenciones comunes o Nacionales de Policía

Anexo 9 PR-MMI4-P1.2-04 Procedimiento y trámite de denuncias por pérdida de Documentos y/o Elementos

Anexo 10 PR-MMI4-P1.2-05 Procedimiento Visitas y Verificación del cumplimiento de los Requisitos en Establecimientos Comerciales

Anexo 11 PR-MMI4-P1.2-06 Procedimiento Expedición de Licencias de trasteo de Bienes Muebles

Anexo 12 PR-MMI4-P1.2-07 Procedimiento Expedición de Certificado de Capacidad Transportadora

Anexo 13 PR-MMI4-P1.2-08 Procedimiento Expedición o Renovación de Tarjetas de Operación

Anexo 14 PR-MMI4-P1.2-09 Procedimiento Cancelación de Tarjetas de Operación

Anexo 15 PR-MMI4-P1.2-10 Procedimiento Citaciones y Notificaciones a personas según solicitud de autoridades judiciales, usuarios o competencias del Despacho

----

Anexo 16 PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión – Calidad y Control.

Anexo 17 PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI.

Anexo 18 PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el control y seguimiento de productos y Servicios no Conformes.

Anexo 19 PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Anexo 20 PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos.

FORMATOS DE LA INSPECCIÓN DE POLICÍA:

Anexo 21 FO-MMI4-P1.2-01Formato Solicitud del Servicio

Anexo 22 FO-MMI4-P1.2-02 Formato Auto de Despachos Comisorios Recibidos

Anexo 23 FO-MMI4-P1.2-03 Formato Diligencia de Secuestro

Anexo 24 FO-MMI4-P1.2-04 Formato Acta de Conminación y Buena Conducta

Anexo 25 FO-MMI4-P1.2-05 Formato Citación

Anexo 26 FO-MMI4-P1.2-06 Formato Remisión a Medicina Legal

Anexo 27 FO-MMI4-P1.2-07 Formato Solicitud de conducción de Querellado

Anexo 28 FO-MMI4-P1.2-08 Formato Auto Recepción Querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia

Anexo 29 FO-MMI4-P1.2-09 Formato Acta de Visita Ocular por Querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia

Anexo 30 FO-MMI4-P1.2-10 Formato Resolución Querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia

Anexo 31 FO-MMI4-P1.2-11 Formato Remisión Demandas Penales

Anexo 32 FO-MMI4-P1.2-12 Formato Denuncio por pérdida de Documentos y/o Elementos

Anexo 33 FO-MMI4-P1.2-13 Formato Tarjeta de Propiedad de Bicicleta

Anexo 34 FO-MMI4-P1.2-14 Formato Calcomanía

Anexo 35 FO-MMI4-P1.2-15 Formato Conduce

Anexo 36 FO-MMI4-P1.2-16 Formato QUERELLA-FPJ-29 Uso exclusivo de Policía Judicial, para Querellas Policivas

Anexo 37 FO-MMI4-P1.2-17 Formato UNICO DE NOTICIA CRIMINAL-FPJ-2- Uso exclusivo de Policía Judicial, para Denuncias Penales

Anexo 38 FO-MMI4-P1.2-18 Formato Cronograma

Anexo 39 FO-MMI4-P1.2-19 Formato Tarjeta de Operación

Anexo 40 FO-MMI4-P1.2-20 Formato Requisitos Necesarios

Anexo 41 LI-MMI4-P1.2-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 42 LI-MMI4-P1.2-02 Listado Control de Documentos de Referencia

Anexo 43 LI-MMI4-P1.2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 44 DR-MMI4-P1.2-03 Código Departamental de Policía (Ordenanza 145 de 2002)

Anexo 45 TA-MMI4-P1.2-01 Tabla para Control de Servicio No Conforme del Proceso

----

Anexo 46 PR-MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos.

Anexo 47 PR-MES3-P1-03 Procedimiento para el control de Documentos Externos.

Anexo 48 PR-MES3-P1-04 Procedimiento para el Control de Registros.

Anexo 49 PR-MEV2-P2-01 Procedimiento reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación.

Anexo 50 FO-MEV2-P1-03 Formato para programa y cronograma para el ciclo Anual de Auditorías

Anexo 51 FO-MEV2-P1-04 Notificación a Equipo Auditor.

Anexo 52 LI-MEV2-P2-05 Listado seguimiento y control a las Quejas y Reclamos.

4.2.2 Manual de la calidad

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- **a)** El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2),
- **b)** Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y
- **c)** Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

NOTA El Manual de calidad puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Para dar cumplimiento con este numeral se modificó la siguiente información:

Anexo 5 MA-MES3-P1-01 Manual de Calidad

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- **a)** Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- **b)** Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- **c)** Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- **d)** Asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- **e)** Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- **f)** Asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- **g)** Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Para dar cumplimiento con este numeral la Alcaldía Municipal cuenta con los siguientes procedimientos.

Anexo 46 PR-MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos

Anexo 47 PR-MES3-P1-03 Procedimiento para el Control de los Documentos Externos

Anexo 18 PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes

Anexo 19 PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

La información se encuentra disponible para todos los servidores públicos en el aplicativo SGCC de la Red Interna. Allí permanece disponible la última versión de los documentos internos del SGCC, cualquier copia de documento que este impresa se considera como copia no controlada.

4.2.4 Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Para dar cumplimiento a este numeral la Alcaldía cuenta con el siguiente Procedimiento:

Anexo 48 PR-MES3-P1-04 Procedimiento para el Control de Registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO 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.

Para dar cumplimiento con este numeral se revisó y modificó la siguiente documentación:

Anexo 3 CA-MEV2-P1-01 Caracterización Proceso de Seguimiento y Evaluación

Anexo 4 CA-MEV2-P2-01 Caracterización Proceso Mejora Continua

Anexo 16 PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión-Calidad y control

Anexo 17 PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI

Anexo 53 FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas

Anexo 54 FO-MEV2-P1-02 Convocatoria para la Elaboración del Plan anual de Auditorias

Anexo 50 FO-MEV2-P1-03 Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias

Anexo 51 FO-MEV2-P1-04 Notificación a Equipo Auditor

Anexo 55 FO-MEV2-P1-05 Plan Auditoria

Anexo 56 FO-MEV2-P1-06 Lista de Verificación

Anexo 57 FO-MEV2-P1-07 Actas de Reuniones de Auditoria

Anexo 58 FO-MEV2-P1-08 Evaluación de Auditores Internos por parte de los auditados

Anexo 59 FO-MEV2-P1-09 Informe Auditoria

Anexo 60 FO-MEV2-P1-10 Informe Evaluación Auditores

Anexo 61 FO-MEV2-P1-11 Listado Auditores Internos

Anexo 62 FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control

Anexo 63 FO-MEV2-P1-13 Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente

Anexo 64 FO-MEV2-P1-14 Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente

Anexo 65 FO-MEV2-P1-15 Notificación Resultados Evaluación Independiente

Anexo 66 FO-MEV2-P1-16 Informe Evaluación Independiente

Anexo 67 LI- MEV2-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 68 LI- MEV2-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 69 LI- MEV2-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora

Anexo 70 TA- MEV2-P1-02 Tabla competencias auditores internos

Anexo 18 PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes

Anexo 19 PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 20 PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la atención de Quejas y reclamos

Anexo 71 FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para Control Servicio No Conforme

Anexo 72 FO-MEV2-P2-02 Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes

Anexo 73 FO-MEV2-P2-03 Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Anexo 74 FO-MEV2-P2-04 Identificación Seguimiento de Acciones de mejora

Anexo 75 FO-MEV2-P2-05 Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso

Anexo 76 FO-MEV2-P2-06 Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 77 FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y reclamos

Anexo 78 FO-MEV2-P2-08 Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al jefe de calidad

Anexo 79 FO-MEV2-P2-09 Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos

Anexo 80 FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y reclamos

Anexo 81 FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos

Anexo 82 FO-MEV2-P2-12 Formato encuesta a satisfacción de Quejas y reclamos

Anexo 83 FO-MEV2-P2-13 Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Auto evaluación

Anexo 84 FO-MEV2-P2-14 Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación

Anexo 85 LI- MEV2-P2-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 86 LI- MEV2-P2-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 87 LI- MEV2-P2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora

Anexo 88 TA- MEV2-P2-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del proceso

El compromiso de la Alta Dirección del Municipio de La Victoria se evidencia en:

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normativa aplicable al Departamento de Antioquia.
- La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGCC.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse los numerales 7.2.1 y 8.2.1).

Para dar cumplimiento con este numeral, La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos** en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas las quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

Anexo 20 PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexo 77 FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos

Anexo 78 FO-MEV2-P2-08 Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad

Anexo 79 FO-MEV2-P2-09 Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos

Anexo 80 FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos

Anexo 81 FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos

Anexo 82 FO-MEV2-P2-12 Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

a) Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;

b) Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo Administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.

c) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;

d) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;

e) Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y

f) Se revisa para su adecuación continua.

Para dar cumplimiento con este numeral; la Alta Dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión de la entidad, es coherente con el Plan de Desarrollo, Planes Sectoriales, Estratégicos y Sistema de Control Interno, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión, de igual manera la Política de Calidad establece un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

La Alta Dirección realiza una revisión cada año al Sistema de Gestión de la Calidad, revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito del Municipio.

(La Política de Calidad se encuentra definida, en el Numeral 4.2.1, dentro del Manual de Calidad)

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a)), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Cuando una entidad establezca y revise sus objetivos de calidad, debe considerar el marco legal que lo circunscribe y los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta.

Para dar cumplimiento con este numeral; la Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad, los cuales son coherentes con la Política de Calidad, (Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentran definidos los objetivos de calidad.)

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

a) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y

b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Para dar cumplimiento con este numeral, La administración cuenta con La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección (numeral 5.6 del presente manual), las reuniones de mejoramiento continuo y las auditorías internas serán elementos centrales para la evaluación y planeación del sistema, que cada semestre debe realizar la Administración del Municipio.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad.

Para dar cumplimiento con este numeral Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidas en la Resolución no. 048 de 2007 y en los diferentes procesos y procedimientos identificados.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un(os) miembro(s) de la dirección de la entidad quien(es), independientemente de otras responsabilidades, debe(n) tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad;

b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento con este numeral se realizó lo siguiente:

El Alcalde del Municipio de La Victoria, eligió a la Secretaria de la Secretaría Administrativa y Financiera como responsable de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio, de acuerdo a la resolución No. 048 de 2007**,** cuyas responsabilidades y autoridades son las siguientes:

- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección – Consejo de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos de la Alcaldía Municipal.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía Municipal, cuenta con un proceso de Comunicación Pública para garantizar que la comunicación se lleva a cabo teniendo en cuenta la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; se encuentran documentados los siguientes:

Anexo 2 CA-MAP6-P1-01 Caracterización Proceso Comunicación Pública

Anexo 89 PR-MAP6-P1-01 Procedimiento Comunicación Organizacional

Anexo 90 PR-MAP6-P1-02 Procedimiento Comunicación Informativa

Anexo 91 FO-MAP6-P1-01 Formato Registró Convocatoria y asistencia medios y reportaría a Fuentes

Anexo 92 FO-MAP6-P2-02 Formato Registro de llamadas

Anexo 93 FO-MAP6-P2-03 Formato Actualización Pagina web

Anexo 94 LI- MAP6-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 95 LI- MAP6-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 96 LI- MAP6-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 97 TA- MAP6-P1-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

NOTA La frecuencia de la revisión debería determinarse en función de las necesidades de la entidad; es aconsejable que se realice cuando la información de entrada para el proceso de revisión pueda proporcionar resultados que permitan determinar oportunamente la conveniencia, la adecuación, la eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones efectuadas por la dirección (véase el numeral 4.2.4).

Para dar cumplimiento con este numeral, la Administración Municipal ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección** que describe la manera como la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continúa para cumplir con los requisitos de laNormaNTCGP 1000:2009, la Política y Objetivos de Calidad establecidos.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

a) Resultados de auditorías,

b) Retroalimentación del cliente,

c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.

d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,

e) Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.

f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad,

g) Las recomendaciones para la mejora, y

h) Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados (véase además el numeral 4.1 literal g).

Para dar cumplimiento con este numeral, la Administración Municipal cuenta con el procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

La administración cumple con este requisito mediante el Proceso para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

El procedimiento **PR-MES3-P1-01Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección** detalla la información para la revisión y los resultados que de allí se provienen. La revisión debe dar como resultado un Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se establezcan las actividades de mejora del mismo, los responsables, el plazo y los recursos.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

a) La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;

b) La mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente y

c) Las necesidades de recursos.

Para dar cumplimiento a este numeral, la Administración cumple con este requisito mediante el Proceso para la Revisión del Sistema de Gestión de calidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

a) Implementar y mantener el sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y

b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La Alcaldía del Municipio proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; logrando a su vez la satisfacción de los Usuarios.

Para dar cumplimiento a este numeral, la Administración Municipal cuenta con la siguiente documentación:

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se han identificado como macro procesos de apoyo: Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Gestión Hacienda, Gestión Administrativa, Gestión de la Información y Comunicación Pública, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

Anexo 2 CA-MAP6-P1-01 Caracterización Proceso Comunicación Pública

Anexo 89 PR-MAP6-P1-01 Procedimiento Comunicación Organizacional

Anexo 90 PR-MAP6-P1-02 Procedimiento Comunicación Informativa

Anexo 91 FO-MAP6-P1-01 Formato Registro Convocatoria y asistencia medios y reportaría a Fuentes

Anexo 92 FO-MAP6-P2-02 Formato Registro de llamadas

Anexo 93 FO-MAP6-P2-03 Formato Actualización Pagina web

Anexo 94 LI- MAP6-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 95 LI- MAP6-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 96 LI- MAP6-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 97 TA- MAP6-P1-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio puede verse afectada directa o indirectamente por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que desempeñan cualquier tarea dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento con este numeral, La Alcaldía del Municipio, cuenta con un Manual de Funciones y de Competencias Labores que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

a) Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;

c) Evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad;

d) Asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).

Para dar con cumplimiento con este numeral, La Alcaldía de La Victoria proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para este efecto se ha establecido los procesos de Desarrollo del Recurso y Administración del Recurso Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los Servidores Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

a) Edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros).

b) Herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y

c) Servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía de Municipal determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; para cubrir este propósito se ha documentado y establecido los Macroprocesos de Gestión Administrativa y Gestión de la Información.

La infraestructura con la que cuenta La Administración Municipal incluye: instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos, servicios de apoyo tales como: aseo, cafetería, vigilancia y transporte.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo: factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado la Alcaldía de Municipal ha determinado e implementado los procesos de Administración y Desarrollo del Recurso Humano y Gestión Administrativa; en estos procesos se establecen las directrices en aras de garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase el numeral 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, la entidad debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;

b) La necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;

c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste; y

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos (véase el numeral 4.2.4).

El formato de presentación de los resultados de esta planificación debe ser adecuado para la forma de operación de la entidad.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (incluyendo los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio) y los recursos a aplicar a un producto, servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad. La norma NTC-ISO 10005 establece directrices para la elaboración de los planes de calidad.

NOTA 2 La entidad también puede aplicar los requisitos citados en el numeral 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía del Municipio, cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo recoge los principales problemas del Municipio de La Victoria y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dicho plan se elaboran planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada Dependencia para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad de La Victoria y del funcionamiento del Municipio.

Desde el punto de vista estratégico La Alcaldía Municipal cuenta con el Macroproceso de Direccionamiento Estratégico, y sus respectivos procesos: Planeación del Ordenamiento Territorial, Planeación del Desarrollo y Planificación Financiera, los cuales recogen los diferentes instrumentos de planeación.

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales) se describe en los procedimientos pertinentes a dichos procesos, los cuales son los siguientes:

- Gestión en Educación

- Gestión en Vivienda Social

- Servicios de Salud – Salud Pública

- Servicios de Salud – Régimen Subsidiado

- Gestión de la Recreación y el Deporte

- Gestión en Cultura

- Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios

- Gestión Catastral

- Desarrollo Urbanístico

- Desarrollo Agropecuario

- Sostenibilidad Ambienta

- Vías y Transporte

- Desarrollo Comunitario

- Convivencia Pacífica y Seguridad - Protección de la Familia – Comisaria de Familia

- Convivencia Pacífica y Seguridad - Manejo Inspección de Policía

- Convivencia Pacífica y Seguridad - Convivencia, Orden Público y Seguridad

- Atención a Grupos Vulnerables

- Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres

Anexo 98 CA-MES1-P3-01 Caracterización Proceso Planificación financiera

Anexo 99 PR-MES1-P3-01 Procedimiento formulación y aprobación del Plan Financiero

Anexo 100 PR-MES1-P3-02 Procedimiento formulación y aprobación del Marco Fiscal de Mediano Plazo

Anexo 101 PR-MES1-P3-03 Procedimiento formulación y aprobación del Presupuesto Municipal

Anexo 102 PR-MES1-P3-04 Procedimiento Modificaciones al presupuesto Municipal

Anexo 103 PR-MES1-P3-05 Procedimiento Elaboración, Modificación y Autorización de P.A.C

Anexo 104 FO-MES1-P3-01 Formato Plan Financiero (aportado por el D.P.N)

Anexo 105 FO-MES1-P3-02 Formato Marco Fiscal de Mediano Plazo

Anexo 106 FO-MES1-P3-03 Formato operaciones Efectivas de Caja

Anexo 107 FO-MES1-P3-04 Formato Plan Anual Mensualizado de Caja

Anexo 108 FO-MES1-P3-05 Formato proyección del Presupuesto de Ingresos

Anexo 109 FO-MES1-P3-06 Formato proyección del Presupuesto de Gastos de Servicios Personales

Anexo 110 FO-MES1-P3-07 Formato proyección del Presupuesto de Gastos Generales

Anexo 111 FO-MES1-P3-08 Formato proyección del Presupuesto de Transferencias

Anexo 112 FO-MES1-P3-09 Formato proyección del Presupuesto de Déficit

Anexo 113 FO-MES1-P3-10 Formato proyección del Plan Anual de Inversiones

Anexo 114 FO-MES1-P3-11 Formato proyección del Servicio de la Deuda

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

La Entidad debe determinar:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;

b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto;

c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y

d) Cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.

NOTA 1 Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

NOTA 2 Los requisitos legales y reglamentarios incluyen los relacionados con la política vigente de racionalización de trámites.

En general los requisitos de los servicios que presta la Alcaldía Municipal, están determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos y Resoluciones, entre otros, que rigen las competencias de los municipios, para esto cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad tiene identificado los requisitos legales que le aplican en los documentos que hacen parte de los mismos procesos (numeral 12), así como en la casilla de insumos, pues la normas son insumos básicos para la realización de cualquier actividad.

Para identificar los requerimientos de los clientes, la Alcaldía Municipal, obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes (usuarios y comunidad en general) a través de los procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos y las encuestas de Satisfacción de la Comunidad con el servicio, así como los diferentes escenarios de participación ciudadana.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que:

a) Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;

b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y

c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta (véase el numeral 4.2.4).

Cuando se cambien los requisitos del producto y/o servicio, la entidad debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como productos o servicios que se ofrecen por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada solicitud. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto y/o servicio.

La Administración Municipal cumple con los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo a los requisitos legales vigentes en el momento de una contratación con el Estado y otros contratistas (Ver **CA- MAP4-P2–01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

Anexo 115 CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

a) La información sobre el producto y/o servicio,

b) Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,

c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y

d) Mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

Para dar cumplimiento con este numeral la Administración Municipal cuenta con El Proceso de Comunicación Pública, donde se establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes.

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el **Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos.**

Anexo 2 CA-MAP6-P1-01 Caracterización Proceso Comunicación Pública

Anexo 89 PR-MAP6-P1-01 Procedimiento Comunicación Organizacional

Anexo 90 PR-MAP6-P1-02 Procedimiento Comunicación Informativa

Anexo 91 FO-MAP6-P1-01 Formato Registro Convocatoria y asistencia medios y reportaría a Fuentes

Anexo 92 FO-MAP6-P2-02 Formato Registro de llamadas

Anexo 93 FO-MAP6-P2-03 Formato Actualización Pagina web

Anexo 94 LI- MAP6-P1-01 Listado Control de Documentos entregados

Anexo 95 LI- MAP6-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 96 LI- MAP6-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 97 TA-MAP6-P1-01 Tabla para control de Servicio No conforme del Proceso

Anexo 20 PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexo 77 FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y reclamos

Anexo 78 FO-MEV2-P2-08 Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad

Anexo 79 FO-MEV2-P2-09 Relación Diaria de Quejas y Reclamos recibidos

Anexo 80 FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y reclamos

Anexo 81 FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y reclamos

Anexo 82 FO-MEV2-P2-12 Formato encuesta a satisfacción de Quejas reclamos

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la entidad debe determinar:

a) Las etapas del diseño y desarrollo,

b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La entidad debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, para asegurarse de una comunicación eficaz y una asignación de responsabilidades clara.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA Para las entidades, el diseño y desarrollo no se limita al aspecto tecnológico (Software), sino también a aquellas políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio (véase el numeral 3.20)

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía del Municipio está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros (véase el numeral 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

a) Los requisitos funcionales y de desempeño,

b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,

c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y

d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del Marco Legal Vigente.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su aceptación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;

b) Proporcionar información apropiada para la adquisición de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio;

c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio, y

d) Especificar las características del producto y/o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto y/o servicio.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del Marco Legal Vigente.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para:

a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e

b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase el numeral 4.2.4).

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del Marco Legal Vigente.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, según lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

NOTA La etapa de verificación se cumple cuando se compara los requisitos de entrada contra el producto y/o servicio (resultado del diseño).

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del Marco Legal Vigente.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1 La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y/o servicio para la entidad.

NOTA 2 La etapa de validación se cumple cuando se compara el producto y/o servicio (resultado del diseño) contra los requisitos para su aplicación.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del Marco Legal Vigente.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del Marco Legal Vigente.

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:

a) La realización del producto y/o prestación del servicio, o

b) El producto y/o servicio final.

La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.

Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación de proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1 Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

NOTA 2 El término “evaluación de proveedores” incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones).

Para dar cumplimiento a este numeral la Alcaldía Municipal cuenta con la **Caracterización del Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios CA-MAP4-P2-01**, La cual se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para adquirir bienes y servicios.

La Selección de proveedores que realiza La Alcaldía Municipal, se rige bajo las reglas establecidas en el Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios; de igual forma la evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante los procedimientos de Contratación pertenecientes al mismo Proceso.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado:

a) Los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,

b) Los requisitos para la calificación del personal, y

c) Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La entidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

Para dar cumplimiento a este numeral, toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros…), se encuentra documentado en los Procedimientos del **Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.**

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía de La Victoria se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación del **DR-MAP4-P2-01 Manual de Contratación.**

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,

b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,

c) El uso del equipo apropiado,

d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,

e) La implementación del seguimiento y de la medición,

f) La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio, y

g) Los riesgos de mayor probabilidad e impacto.

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a un Ente Territorial del orden Municipal, la Alcaldía de La Victoria ha establecido mecanismos básicos de control:

- El Plan de Desarrollo
- Planes de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones, Programas y Proyectos.
- Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a todos los procesos. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La entidad debe validar todo proceso de producción y de prestación cuando los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos, cuando sea aplicable:

a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,

b) La aprobación de los equipos y la calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,

c) El uso de métodos y procedimientos específicos,

d) Los requisitos de los registros (véase el numeral 4.2.4), y

e) Las validaciones posteriores requeridas (revalidación).

Este requisito no aplica, porque los servicios de la Alcaldía Municipal pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del producto y/o servicio al cliente.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.

La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).

Para dar cumplimiento con este numeral, todos los registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el **Numeral 5 "Documentos y Registro Utilizados"** de cada procedimiento.

7.5.4 Propiedad del cliente

La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

Para dar cumplimiento a este numeral, La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Alcaldía del Municipio, se anexa a los respectivos proyectos y trámites, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

La entidad debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio.

La Alcaldía del Municipio no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su Misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se entrega a los clientes. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación y protección de tales documentos se encuentran descritas en los procedimientos que hacen parte de los procesos de Gestión Documental.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados (véase numeral 7.2.1).

La entidad debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y de que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

a) Calibrarse y/o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación; (véase el numeral 4.2.4),

b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;

c) Estar identificado para poder determinar el estado de calibración;

d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;

e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la entidad debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La entidad debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase el numeral 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse nuevamente cuando sea necesario.

NOTA 1 Véase la norma NTC-ISO 10012, a modo de orientación.

NOTA 2 La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria no cuenta con este tipo de instrumentos.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y

c) Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de Gestión de la Calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

La Alcaldía de La Victoria, tiene documentados, establecidos e implementados los procesos de: Seguimiento, Medición y Mejora, necesarios para:

- Demostrar la conformidad de sus Productos y Servicios con los requisitos de éstos
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.2.2)
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.5.)

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros.

La Alcaldía de La Victoria, como parte de la medición del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, realiza el seguimiento a la percepción del cliente para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad de La Victoria en relación con la gestión de la entidad. También se gestionan las quejas y reclamos de los clientes respecto a la prestación del servicio mediante el **PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de las Quejas y Reclamos.**

En función de los resultados obtenidos se pueden generar; Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

8.2.2 Auditoria Interna

La entidad debe llevar a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, y

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorias y sus resultados (véase numeral 4.2.4).

Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase el numeral 8.5.2).

NOTA Véase la norma NTC-ISO 19011, para orientación.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, es objeto de auditorías internas de calidad planificadas por el Proceso Auditorías internas de Calidad, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Existen dos tipos de auditorías internas dentro de la Alcaldía Municipal:

· **Auditorías Internas de Calidad:** Se realiza al menos una auditoria anual a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas auditorías se realizan por organismos y

procesos y se programan en diferentes periodos, según el estado de importancia de los procesos así como el resultado de auditorías previas.

· **Auditorías Internas de Control Interno:** Se realizan teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Auditorias de Control Interno y las directrices establecidas en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).

El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema.

Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.

NOTA 1 Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros.

Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente.

NOTA 2 Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la calidad.

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria tiene un ítem denominado “indicadores de seguimiento y medición” en donde se relacionan los indicadores de cada proceso.

A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el equipo de mejoramiento de cada proceso.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio al cliente (véase el numeral 4.2.4).

La autorización para entregar al cliente el producto o prestar el servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

Para dar cumplimiento a este numeral, En los proyectos,los contratos y los convenios; están definidas las especificaciones del servicio acordadas con el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme.

La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras

a) La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;

b) La autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente

c) La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y

d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicios No Conformes**, el cual define los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

a) La satisfacción del cliente (véase numeral 8.2.1),

b) La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (véase 7.2.1),

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véanse los numerales 8.2.3 y 8.2.4), y

d) Los proveedores (véase el numeral 7.4).

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua; la Alcaldía de La Victoria ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión por la Dirección.**

Anexo 116 PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión por la Dirección

Así mismo, los equipos de mejoramiento y los responsables de los procesos del SGCC analizan y determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como acciones para la mejora.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

La Alcaldía del Municipio con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la calidad ha documentado e implementado el Proceso de Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene documentado entre otros procedimientos: **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.**

8.5.2 Acción correctiva

La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

a) Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes),

b) Determinar las causas de las no conformidades,

c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,

d) Determinar e implementar las acciones necesarias,

e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y

f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

NOTA Cuando un riesgo se materializa es necesario tomar acciones correctivas para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder.

En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria se puede identificar la necesidad de generar Acción Correctiva debido a:

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la Alcaldía de La Victoria.
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el cliente entre otros.

Los equipos de Mejoramiento en conjunto con los Responsables de los procesos en los cuales se identifican las no conformidades verifican la eficacia de las acciones correctivas tomadas;por tal motivo la Alcaldía del Municipio ha establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora,** en éstos se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de las causas, las acciones a tomar, el seguimiento y la verificación de eficacia de las mismas.

8.5.3 Acción preventiva

La entidad debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,

b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,

c) Determinar e implementar las acciones necesarias,

d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y

e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

NOTA Para evitar que los riesgos se materialicen, disminuir su probabilidad de ocurrencia o su impacto es necesario tomar acciones preventivas.

Las acciones preventivas son generadas cuando existe la posibilidad de la generación de una no conformidad. En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se tiene establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, en éstos se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de las no conformidades potenciales, el análisis de las causas, las acciones a tomar, el seguimiento y la verificación de eficacia de las mismas.

Anexo 3 CA-MEV2-P1-01 Caracterización Proceso Seguimiento y Evaluación

Anexo 16 PR-MEV2-P1-O1 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión - Calidad y Control

Anexo 17 PR- MEV2 -P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI

Anexo 53 FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas

Anexo 54 FO-MEV2-P1-02 Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditoria

Anexo 50 FO-MEV2-P1-03 Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorías

Anexo 51 FO-MEV2-P1-04 Notificación a Equipo Auditor

Anexo 55 FO-MEV2-P1-05 Plan de Auditoria

Anexo 56 FO-MEV2-P1-06 Lista de Verificación

Anexo 57 FO-MEV2-P1-07 Acta de Reuniones de Auditoria

Anexo 58 FO-MEV2-P1-08 Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados

Anexo 59 FO-MEV2-P1-09 Informe Auditoria

Anexo 60 FO-MEV2-P1-10 Informe Evaluación Auditores

Anexo 61 FO-MEV2-P1-11 Listado Auditores Internos

Anexo 62 FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control

Anexo 63 FO-MEV2-P1-13 Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente

Anexo 64 FO-MEV2-P1-14 Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente

Anexo 65 FO-MEV2-P1-15 Notificación Resultados Evaluación Independiente

Anexo 66 FO-MEV2-P1-16 Informe Evaluación Independiente

Anexo 67 LI- MEV2-P1-01 Listado Control de Documentos Entregado

Anexo 68 LI- MEV2-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 69 LI- MEV2-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 70 TA- MEV2-P1-02 Tabla competencias auditores internos

Anexo 4 CA-MEV2-P2-01 Caracterización Proceso Mejora continúa

Anexo 49 PR-MEV2-P2-01 Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación

Anexo 18 PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y servicios no conformes

Anexo 19 PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 20 PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la atención de Quejas y reclamos

Anexo 71 FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para control servicio no conforme

Anexo 72 FO-MEV2-P2-02 Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes

Anexo 73 FO-MEV2-P2-03 Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Anexo 74 FO-MEV2-P2-04 Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora

Anexo 75 FO-MEV2-P2-05 Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso

Anexo 76 FO-MEV2-P2-06 Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 77 FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y reclamos

Anexo 78 FO-MEV2-P2-08 Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad

Anexo 79 FO-MEV2-P2-09 Relación Diaria de Quejas y Reclamos recibidos

Anexo 80 FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos

Anexo 81 FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos

Anexo 82 FO-MEV2-P2-12 Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos

Anexo 83 FO-MEV2-P2-13 Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Auto evaluación

Anexo 84 FO-MEV2-P2-14 Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación

Anexo 85 LI- MEV2-P2-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 86 LI- MEV2-P2-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 87 LI- MEV2-P2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 88 TA- MEV2-P2-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso

10. PRESUPUESTO

10.1 COSTOS

La implementación de costos en que incurrió la Alcaldía Municipal del Municipio, se puede especificar en Costos Directos e Indirectos:

10.1.2. Costos Directos

- Contratación del consultor.
- Atención a Conferencistas Especialistas en Calidad, para las capacitaciones a los funcionarios de la Alcaldía Municipal.
- Adquisición de la Norma NTCGP 1000:2009, Norma que especifica los Requisitos para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicable a la Rama ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de Servicios.

10.1.3. Costos Indirectos

Tiempo utilizado por el Funcionario de la Inspección de Policía (Inspector de Policía) y Jefe de Control Interno de la Alcaldía Municipal, para la Documentación de procesos, procedimientos y formatos de la misma.

Gastos en digitación de documentos, papelería y otros artículos de consumo requeridos para la documentación del proceso.

10.2. BENEFICIOS

La documentación del Sistema Gestión de la Calidad generó beneficios para la Inspección de Policía del Municipio y la Alcaldía Municipal en general, ya que esto mejora el desempeño laboral de sus Funcionarios y cumple con las necesidades y expectativas de los Habitantes del Municipio.

De igual forma genera Beneficios Internos y Externos:

10.2.1. Beneficios Internos

- Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la organización.
- Mayor compromiso de la Inspección de Policía y mejor desempeño Laboral.
- Mejor Control de las actividades de la Dependencia y de su Funcionario (Inspector de Policía)
- Mejor Condición de Trabajo.
- Mejora continua del Sistema Gestión de la Calidad.

10.2.2. Beneficios Externos

Los Usuarios tienen más confianza y satisfacción a la hora de formular su denuncia o realizar otro trámite en esta dependencia, ya que pueden notar el control y Calidad en las actividades que allí se desarrollan, contando éstas a su vez con; Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

Más confianza en el servicio que presta a la Comunidad al Cumplir con los Requisitos establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009

10.3. GASTOS

Estos valores incluyen los gastos correspondientes a toda la Documentación del Proceso, Procedimientos y Formatos de la Inspección de Policía del Municipio, la Duración de la elaboración de este proyecto fue de 12 meses.

Cuadro 3. Gastos

GASTOS	VALOR TOTAL
Gastos de la empresa	
Conferencistas (Especialistas en Calidad)	**$1.500.000**
Gastos personales	
Consultor	**$ 1.000.000**
Gastos Generales	
Papelería	$ 300.000
Capacitaciones	$ 1.200.000
Total gastos generales	**$ 1.500.000**
Gastos personales	
Fotocopias	$ 70.000
Digitación	$ 420.000
Papelería	$ 60.000
Pasajes a La Victoria Valle	$ 220.000
Total gastos personales	**$ 770.000**
TOTAL	**$ 4.770.000**

11. CONCLUSIONES

- La Alcaldía Municipal de La Victoria Valle, como Entidad Pública y prestadora de servicios a la Comunidad Victoriana, debe cumplir con ciertos requisitos exigidos por la Ley para operar de la mejor manera y ante todo; con Eficiencia, Eficacia y Efectividad; ya que lo que se trata es de ofrecer a los Usuarios una mejor Calidad de vida.
- Se realizó un diagnóstico para verificar y establecer en qué condiciones se encontraba la Inspección de Policía del Municipio, obteniendo como resultado un puntaje deficiente, el cual permitió que se realizara un estudio más a fondo para dar solución a los inconvenientes que se presentan a diario en esta dependencia y lograr así un mejoramiento continuo del mismo.
- La Inspección de Policía del Municipio, contaba con algunos procedimientos y formatos que en su totalidad no contenían la información necesaria para llevar a cabo un proceso y poder brindar a su vez un servicio con Calidad a la Comunidad Victoriana, De acuerdo a la Norma NTCGP 1000:2009, se logró crear una documentación adecuada para una mejor prestación del servicio y mayor satisfacción del Usuario.
- Con base en la Norma NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, se diseña un Sistema de Gestión de la Calidad en la Inspección de Policía del Municipio de la Victoria Valle, con el fin de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de la Comunidad en General.
- Se documentó el Proceso de Inspección de Policía, Procedimientos, Formatos, Listas y Tablas; esto ayudó a llevar de manera más controlada todas sus denuncias, a prestar un mejor servicio a los Usuarios, con Calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y a lograr un mejor desempeño en esta labor, garantizando a su vez una mejora continua, no sólo en ésta dependencia, sino también en toda la entidad en General, concientizando a todos y cada uno de sus funcionarios que son ellos la base para alcanzar metas y resultados esperados para bien de toda la Comunidad Victoriana.

12. RECOMENDACIONES

Este proyecto se elaboró con el fin de contribuir a un mejor desempeño, con Calidad y que ofrezca a la Comunidad mayores beneficios, con eficiencia, eficacia y efectividad, contribuyendo de igual forma a que la entidad y sus funcionarios sean más eficientes y presten un mejor servicio a la Comunidad Victoriana; para cumplir y sacar adelante este proyecto se hacen las siguientes recomendaciones:

- Comprometer a la Inspección de Policía y sus funcionarios a tener en cuenta y siempre presente el objetivo y metas tanto de la Administración Municipal, como de su dependencia, para permitir así un mejor desempeño de la entidad.

- Conformar un buen equipo de trabajo entre todos los funcionarios de la Alcaldía, para lograr una comunicación interna efectiva, que permita a su vez identificar problemas y poder así darles una solución rápida y mejorar.

- La Norma NTCGP 1000:2009, consiste en la documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para todas las entidades públicas y prestadoras de servicios; es por esto que se debe seguir un control de todas y cada una de las actividades de cada procedimiento, para lograr un servicio con calidad y una satisfacción plena de los Usuarios.

- La Inspección de Policía, como dependencia de la Alcaldía Municipal de la Victoria, debe tener un control diario de todas las actividades que realice, para lograr cada día una mejor prestación del servicio.

- Se recomienda también realizar constantes reuniones por parte del comité de Calidad, para garantizar un mejor desempeño y crear un sentido de pertenencia en todos sus funcionarios, concientizándolos a su vez de que esto ayudará al desarrollo del Municipio y a una mejor Calidad de Vida para todos sus habitantes.

- La Inspección debe ser un lugar agradable, que inspire confianza a todas las personas que solicitan el servicio, por eso recomiendo seguir la documentación e implementar el Sistema de Gestión de Calidad dentro de la dependencia.

- Se recomienda también estar informados constantemente con el SGC (Sistema de Gestión de Calidad), ya que esto les permitirá conocer cualquier modificación que se realice para beneficio de los Usuarios y una mejor Calidad en la prestación de los servicios.

- La Inspección de Policía debe estar siempre al servicio de la Comunidad, para fortalecer la convivencia pacífica, a través de la solución de conflictos, que surjan entre los ciudadanos, y que puedan afectar la tranquilidad, seguridad, salubridad y moralidad de la Comunidad Victoriana.

- La Inspección de Policía del Municipio, la Administración Municipal y cada una de sus dependencias, deben adoptar la Ley 872 de 2003, Norma que especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios; ya que a través de éste requisito se puede ofrecer a los Usuarios mayores beneficios y una mejor calidad de vida, teniendo en cuenta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para poder brindar siempre a la Comunidad Victoriana la posibilidad de una mejora continua.

BIBLIOGRAFIA

- www.lavictoria-valle.gov.co
- Información sobre INSPECCIÓN DE POLICÍA, suministrada por Inspector de Policía del Municipio, JHON JAIRO ALVAREZ POSSO.
- Información Suministrada por la Dra. Alexandra Corrales, Contadora Pública - Secretaría Financiera.Alcaldía Municipal del Municipio de la Victoria Valle.
- Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- Control Interno. Estructura conceptual Integrada

  Herramientas de evaluación

  Reporte a partes externas

  Estructura conceptual

  Resumen ejecutivo

  Ecoe Ediciones.
- Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- www.wikipedia.com/Calidad
- Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004
- Planeación Municipal –Alcaldía Municipal- La victoria Valle

ANEXOS

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA NIT: 800.100.524-9	CODIGO: CA-MMI4-P1.2-01	VERSION: 02
	Anexo 1 **CARACTERIZACION DEL PROCESO**	FECHA DE APROBACION: 06/10/2011	
		PAGINA DE	

MACROPROCESO: Convivencia y Seguridad Ciudadana				**PROCESO:** Convivencia Pacífica y Seguridad	**SUBPROCESO:** Inspección de Policía	
1. OBJETIVO: Resolver conflictos de convivencia ciudadana y garantizar el cumplimiento de las normas de convivencia.					**2. RESPONSABLE:** Inspector de policía.	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: - Alcaldía Municipal EXTERNOS: - Comunidad - Estado - Departamento	Necesidades de la Comunidad FO-MMI4-P1.2-20 Formato Requisitos Necesarios	Recepción de la Solicitud por parte de la Comunidad	P	Se recepciona el formato de Solicitud del Servicio,adjuntolistado de requisitos necesarios y procedimientos o formatos que aplica para el tipo de solicitud.	- FO-MMI4-P1.2-01 Formato Solicitud del Servicio - FO-MMI4-P1.2-18 Formato Cronograma del Proceso	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -Comunidad
INTERNOS : - Alcaldía Municipal EXTERNO: - Comunidad - Estado - Departamento	FO-MMI4-P1.2-01 Formato Solicitud del Servicio FO-MMI4-P1.2-20 Formato Requisitos Necesarios FO-MMI4-P1.2-18 Formato Cronograma del Proceso	Tramite de Solicitud	H	Si el tipo de Solicitud corresponde a; 1. Realizar despachos comisorios (Comisiones civiles) Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-01 Despachos Comisorios. 2. Recepcionar y tramitar Querellas Ordinarias Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-02 3. Resolver contravenciones comunes/procesos policivos ordinarios – Querellas policivas. Ver Procedimiento PR-	- FO-MMI4-P1.2-02 Formato Auto Despachos Comisorios Recibidos - FO-MMI4-P1.2-03 Formato Diligencia de Secuestro - FO-MMI4-P1.2-04 Formato Acta de Conminación y Buena Conducta - FO-MMI4-P1.2-05 Formato Citación - FO-MMI4-P1.2-06 Formato Remisión a Medicina Legal - FO-MMI4-P1.2-07 Formato Solicitud de	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -Comunidad

				MMI4-P1.2-03Querellas Policivas. 4. Tramitar denuncia por pérdida de documentos y/o elementos. Pagar en tesorería valor del trámite. Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-04 5. Visitas a establecimientos Comerciales para verificación de requisitos. Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-05 6. Expedir licencias de trasteo de bienes muebles Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-06 7. Expedir Certificados de Capacidad Transportadora Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-07 8. Expedir o Renovar tarjetas de Operación Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-08 9. Cancelar tarjetas de Operación Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-09 10. Tramitar citaciones y	Conducción de Querellado - FO-MMI4-P1.2-08 Formato Auto Recepción Querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia - FO-MMI4-P1.2-09 Formato Acta de Visita ocular por Querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia - FO-MMI4-P1.2-10 Formato Resolución Querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia - FO-MMI4-P1.2-11 Formato Remisión Demandas Penales - FO-MMI4-P1.2-12 Formato Denuncio por pérdida de Documentos y/o Elementos - FO-MMI4-P1.2-13 Formato Tarjeta de Propiedad Bicicleta - FO-MMI4-P1.2-14 Formato Calcomanía - FO-MMI4-P1.2-15 Formato Conduce - FO-MMI4-P1.2-16	

				notificaciones a personas según solicitud de autoridades judiciales Ver Procedimiento PR-MMI4-P1.2-10	- Formato QUERELLA-FPJ-29 Uso exclusivo de Policía Judicial, para querellas policivas - FO-MMI4-P1.2-17 Formato único de Noticia Criminal – FPJ-2- Uso exclusivo de Policía Judicial, para denuncias Penales	
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general

	Independiente					

11. **PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:**
- Macroproceso Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión – Calidad y control
- Todos los procesos del Macroproceso Seguimiento y Evaluación
- Macroproceso Direccionamiento Estratégico – Proceso Planeación del Desarrollo
- Con todos los procesos del Macroproceso de Desarrollo Social
- Macroproceso Gestión Administrativa – Procesos Adquisición de Bienes Obras y Servicios

10. RECURSOS NECESARIOS:
- Recurso Humano
- Instalaciones locativas
- Equipos de computo
- Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura
- Aplicación de Software para los documentos más relevantes (Series Documentales).

11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:
7.4. Adquisición de Bienes y Servicios
7.5. Producción y prestación del servicio

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES)
- Decreto Ley 1355 de 1970 (Código de Policía)
- Decreto 1333 de 1986 (Código de Régimen Municipal)
- Ordenanza 145 de 2002 (Código Departamental de Policía)
- Ley 640 de 2001 (Normas relativas a la Conciliación)

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS
- PR-MMI4-P1.2-01 Procedimiento Diligenciamiento de Despachos Comisorios
- PR-MMI4-P1.2-02 Procedimiento Recepción y trámite de Querellas ordinarias Civiles de Policía por perturbaciones a la Posesión y servidumbre
- PR-MMI4-P1.2-03 Procedimiento Recepción y trámite de contravenciones comunes o Nacionales de Policía
- PR-MMI4-P1.2-04 Procedimiento y trámite de Denuncias por Pérdida de Documentos y/o Elementos
- PR-MMI4-P1.2-05 Procedimiento Visitas y verificación del cumplimiento de los requisitos en establecimientos Comerciales
- PR-MMI4-P1.2-06 Procedimiento Expedición de Licencias de trasteo de bienes muebles
- PR-MMI4-P1.2-07 Procedimiento Expedición de Certificado de Capacidad Transportadora
- PR-MMI4-P1.2-08 Procedimiento Expedición o Renovación de tarjetas de Operación
- PR-MMI4-P1.2-09 Procedimiento Cancelación de tarjetas de Operación

	- PR-MMI4-P1.2-10 Procedimiento Citaciones y notificaciones a personas según solicitud de autoridades judiciales, usuarios o competencias del Despacho - FO-MMI4-P1.2-01 Formato Solicitud del Servicio - FO-MMI4-P1.2-02 Formato Auto Despachos Comisorios Recibidos - FO-MMI4-P1.2-03 Formato Diligencia de secuestro - FO-MMI4-P1.2-04 Formato Acta de conminación y Buena Conducta - FO-MMI4-P1.2-05 Formato Citación - FO-MMI4-P1.2-06 Formato Remisión a Medicina Legal - FO-MMI4-P1.2-07 Formato Solicitud de conducción de Querellado - FO-MMI4-P1.2-08 Formato Auto Recepción querella por perturbación a la Posesión o Mera Tenencia - FO-MMI4-P1.2-09 Formato Acta de visita Ocular por Querella por perturbación a la posesión o mera Tenencia - FO-MMI4-P1.2-10 Formato Resolución Querella por perturbación a la posesión o mera Tenencia - FO-MMI4-P1.2-11 Formato Remisión Demandas Penales - FO-MMI4-P1.2-12 Formato Denuncio por pérdida de Documentos y/o Elementos - FO-MMI4-P1.2-13 Formato Tarjeta de Propiedad Bicicleta - FO-MMI4-P1.2-14 Formato Calcomanía - FO-MMI4-P1.2-15 Formato Conduce - FO-MMI4-P1.2-16 Formato QUERELLA –FPJ-29 Uso exclusivo de Policía Judicial, para Querellas Policivas - FO-MMI4-P1.2-17 Formato UNICO DE NOTICIA CRIMINAL – FPJ-2- Uso exclusivo de Policía Judicial, para Denuncias Penales - FO-MMI4-P1.2-18 Formato Cronograma - FO-MMI4-P1.2-19 Formato Tarjeta de Operación - FO-MMI4-P1.2-20 Formato Requisitos Necesarios

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2010	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Atención y solución a conflictos de convivencia ciudadana	No. de Personas atendidas _____x 100 No. de Personas solicitando el servicio	Eficacia	Se calcula el % de eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la INSPECCIÓN DE POLICÍA	Inspector de Policía y Psicóloga Municipal	Trimestral
Recepcionar denuncias por diferentes delitos	No. de Denuncias realizadas _____x 100 No. de Denuncias programadas	Eficiencia	Se calcula el % de eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la INSPECCIÓN DE POLICÍA	Inspector de Policía	Mensual
Determinar nivel de conformidad o satisfacción del usuario con respecto a los procesos de prestación del servicio solicitado.	No. de personas satisfechos con el servicio _____x100 No. Total de personas satisfechas encuestadas.	Efectividad	Se calcula el % de efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de la INSPECCIÓN DE POLICÍA	Inspector de Policía	Mensual

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	12/29/2008	No aplica por ser la primera versión
02	06/10/2011	Se realizaron modificaciones en su totalidad, anexando a esto con base en la Norma NTCGP 1000:2009, el ciclo PHVA (Planear Hacer Verificar y Actuar), para un mejor desempeño laboral y control de sus actividades,

		teniendo en cuenta a su vez indicadores de seguimiento y medición, según sea el caso, eficiencia, eficacia y efectividad. Anexando a éste sus debidos Procedimientos, Formatos y Tablas.

MACROPROCESO: Comunicación Publica				**PROCESO:** Comunicación Publica	**SUBPROCESO:** N.A	
1. OBJETIVO: Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de la comunicación interna y externa en la organización					**2. RESPONSABLE:** Despacho del Alcalde	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Funcionarios que producen la información a divulgar EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos públicos, entre otros	Necesidad de comunicación generada y de interés en la Entidad	Comunicación Organizacional	P	Ver Procedimiento. PR-MAP6-P1-01 Comunicación organizacional	FO-MAP6-P1-02 Registro Convocatoria y asistencia medios y reportería a fuentes FO-MAP6-P1-03 Registro de llamadas Arte final Plan de trabajo Guión o Textos Bocetos Videos Fotografías Plan de Distribución	Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos públicos, entre otros
INTERNOS: Funcionarios que producen la información a divulgar EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control,	Necesidad de comunicación de información de interés general	Comunicación Informativa	H	Ver Procedimiento. PR-MAP6-P1-02 Comunicación Informativa	FO-MAP6-P1-03 Actualización Pagina Web	Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos

entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos públicos, entre otros						públicos, entre otros.
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Con el 100% de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación que se ejecutan en la Administración Municipal

10. RECURSOS NECESARIOS: - Hardware **-** Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas **-** Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:** - 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección - 5.4 Planificación - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

	- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) - Subsistema de Control de Gestión del componente Información y Comunicación Pública, incorporado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, los elementos Información Primaria, Secundaria, comunicación Organizacional, Informativa y Medios de Comunicación. - Norma NTCGP 1000:2004, en su Artículo 1.2 literal j) establece el principio de transparencia como orientador de los procesos, garantizando actuaciones y decisiones claras; por lo tanto es importante que las entidades promuevan el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** FO-MAP6-P1-01 Actualización Página Web FO-MAP6-P1-02 Registro Convocatoria y asistencia medios y reportería a fuentes FO-MAP6-P1-03 Registro de llamadas DR-MAP6-P1-01 MCPOI – Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Producir las plantillas para presentaciones, diseños gráficos, audiovisuales, lemas y materiales de apoyo para las presentaciones que haga en la Entidad. Solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan las respectivas dependencias.	# diseños gráficos elaborados / # de diseños gráficos requeridos * 100 # de necesidades satisfechas en materia de redacción y corrección de textos informativos / # de necesidades totales de redacción y corrección de textos informativos * 100	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Comunicación Pública	Despacho del Alcalde – funcionario responsable de Comunicaciones	Mensual
Enmarcar la comunicación con los Órganos de Control en los principios de	# de respuestas oportunas a los Órganos de Control / # de requerimientos de los Órganos	Eficiencia	Se calcula el % de Eficienciadel	100%	Verificación o seguimiento	Despacho del Alcalde – funcionario responsable de Comunicaciones	Mensual

oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia	de Control		Proceso		permanente por parte de Comunicación Pública		
Información de la Administración Municipal publicada en los medios masivos de comunicación locales, regionales y nacionales	# de publicaciones positivas realizadas en el periodo	Efectividad	Se calcula el % de Efectividaddel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Comunicación Pública	Despacho del Alcalde – funcionario responsable de Comunicaciones	Mensual

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: CA-MEV2-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 3 **CARACTERIZACION DEL PROCESO**	FECHA DE APROBACION: //	
		PAGINA 1 DE 4	

MACROPROCESO: Seguimiento, Evaluación y Mejora				**PROCESO:** Seguimiento y Evaluació	**SUBPROCESO:** N.A	
1. OBJETIVO: Realizar actividades de seguimiento, medición, evaluación y verificación que permitan determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión – Calidad y Control- de la Alcaldía, en la realización de su propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad y con ello a la satisfacción de los ciudadanos y usuarios de sus servicios.					**2. RESPONSABLE:** Jefe de Control Interno y Calidad Todos los funcionarios de la entidad en la medida en que deben participar en las auditorías, tanto en su papel de auditores como en su papel de auditados	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: - Toda la Alcaldía Municipal EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- NTCGP 1000:2009 - MECI 1000:2005 - Informes de auditorías anteriores - Procesos y Procedimientos - Registros del sistema de Gestión.	- Programar Anualmente las Auditorías internas que se llevarán a cabo en la entidad en términos de tiempos y recursos Ejecutar las Auditorías Internas	P	- Ver PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión - Calidad y Control.	- Acta Reunión (informe evaluación) - Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora. - Cuestionario y Cronograma encuestas satisfacción usuarios.	INTERNOS: - La Administración Municipal - Oficina Control Interno y Calidad EXTERNOS: - Toda la comunidad
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP	- MECI 1000:2005 y toda la normatividad asociada - Procesos y Procedimientos - Registros del sistema de Gestión.	- Realizar una vez en el año la Evaluación Independiente al Sistema de Gestión – Calidad y Control –	H	- Ver PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI	- Evaluación del nivel de desarrollo del Sistema de Gestión en su componente MECI	INTERNOS: - La Administración Municipal EXTERNOS: - DAFP

- Comunidad		específicamente a su componente de Control Interno (grado de desarrollo e implementación de los sistemas, componentes y elementos del MECI)				- Toda la comunidad
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:
-Las actividades aquí descritas interactúan en todos los macroprocesos y procesos de la Administración Municipal

10. RECURSOS NECESARIOS: - Hardware	**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:** - 8.2.2. Seguimiento y Evaluación/ Auditoría interna

- Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio - 8.5 Mejora
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) - Ley 872 de 2003 - NTCGP 1000:2004 - Ley 87 de 1993 - MECI 1000:2005 - Decreto Municipal No. 27 de 2006 - Resolución Municipal No. 48 de 2007	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** - PR - MEV2 - P2 - 01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión - Calidad y Control - - PR - MEV2 - P2 - 02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Cumplimiento del plan de auditorías internas	N°Auditorías realizadas / N° auditorias planeadas * 100	Eficiencia	Se calcula el % de Eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral
Realización del seguimiento a las propuestas de mejora que surgen como de todas las fuentes posibles (producto no conformes, auditorias,	No. Total de mejoras revisadas/ No. Total de mejoras formuladas * 100	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral

reuniones grupos mejoramiento y control) en toda la entidad y por dependencia							
Entrega oportuna de la Evaluación Independiente (información requerida por la DAFP)	Día de entrega de la Evaluación Independiente	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	Día según sea indicado por DAFP	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de ntrol Interno y Calidad	Anual

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: CA- MEV-P2-01	VERSION: 01
	Anexo 4 **CARACTERIZACION DEL PROCESO**	FECHA DE APROBACION: // PAGINA 1 DE 4	

COPIA CONTROLADA

MACROPROCESO: Seguimiento, Evaluación y Mejora				**PROCESO:** Mejoramiento Continuo	**SUBPROCESO:** N.A	
1. OBJETIVO: Realizar actividades que permitan una mejora continua del Sistema de Gestión (y con él del desempeño general de la Alcaldía, de la calidad de sus productos y servicios y de la atención o los ciudadanos) a partir de la recolección y análisis sistemático de información de los puntos en los que se está fallando y la toma de acciones para su mejora.					**2. RESPONSABLE:** Jefe de Control Interno y Calidad y todos los Secretarios y responsables de Dependencias	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Procesos y Procedimientos - Registros del sistema de Gestión. - Evaluación de usuarios - Resultados de Evaluación Independiente	-Realizar trimestralmente las reuniones de los grupos de Mejoramiento de cada Secretaria y semestralmente (como parte de estas reuniones) realizar las autoevaluaciones estipuladas en el MECI.	P	- Ver o PR-MEV2-P2-O1 - Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación	- Acta Reunión (informe evaluación) - Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora. - Cuestionario y Cronograma encuestas satisfacción usuarios.	INTERNOS: - La Administración Municipal - Oficina Control Interno y Calidad EXTERNOS: - Toda la comunidad
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Ejecución de actividades	- Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas		- Ver o PR-MEV2-P2-O2 - Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes	- Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: - Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general

INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Ejecución de actividades - No conformidades detectadas - Fallas en la prestación de los productos o servicios - Auditorías Internas -Evaluación Independiente	-Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos de la Alcaldía		- Ver PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	- Mejora sistemática del desempeño de la Alcaldía de la Victoria	INTERNOS: - Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Interacción con la comunidad	- Gestionar adecuadamente las quejas y reclamos presentados por la comunidad	H	- Ver PR-MEV2-P2-04 - Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos	- Satisfacción Usuarios de los productos y servicios de la Alcaldía	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS:	- Cuestionarios y Cronograma para Evaluación Servicio diseñados en las Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación.	- El jefe de Control interno y calidad debe implementar las encuestas estructuradas en las reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación.	H	-Es responsabilidad de éste funcionarios implementar las encuestas (destinar recursos humanos y físicos), analizarlas (generar informes) y remitirlos a los	- Informes de encuestas de satisfacción a la comunidad - Mejora de Fallas	INTERNOS: - Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general

				Secretarios o Responsables de Dependencias para que se tomen las acciones correspondientes.		
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:

-Las actividades aquí[i descritas interactúan en todos los macroprocesos y procesos de la Administración Municipal

3

10. RECURSOS NECESARIOS: - Hardware - Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:** - 4.1 Requisitos generales - 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección - 5.3 Política de la calidad - 5.4 Planificación - 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del

	servicio - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio - 8.5 Mejora
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) - Ley 872 de 2003 - NTCGP 1000:2009	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** o PR-MEV2-P2-O1 - Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación o PR-MEV2-P2-O2 - Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes o PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para AccionesCorrectivas, Preventivas y de Mejora o PR-MEV2-P2-04 - Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Toma de acciones para la mejora en el Sistema de Gestión	(Acciones para la mejora eficaces(correctivas+preventivas+de mejora))/ (Acciones para la mejora definidas) * 100	Eficacia	Se calcula el % de Eficaciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral
Cumplimiento del	N°Auditorías realizadas / N° auditorias planeadas * 100	Eficiencia	Se calcula el %	100%	Verificación o seguimiento	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral

plan de auditorías internas			de Eficienciadel Proceso		permanente por parte de Control Interno		
Respuestas a Quejas y Reclamos	No de Quejas y reclamos contestados/ No. Quejas y reclamos Recibidos	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	**FECHA DE APROBACION**	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**
01		No aplica por ser la primera versión

TABLA DE CONTENIDO

1 GENERALIDADES

1.1 El MECI, la NTCGP y la articulación de ambos sistemas en el Sistema de Gestión – Calidad y Control– (SGCC) 2

1.1.1 El MECI 2
1.1.2 La NTCGP 5
1.1.3 Articulación de los Sistemas 7
1.2 Propósito del Manual de Calidad 8
1.3 Alcance y Exclusiones del SGCC 8
1.4 Organización del Municipio para Implementar y Mantener el SGCC 9

1.5 Definiciones 9

2 EL MUNICIPIO DE LA VICTORIA 9

2.1 Presentación del Municipio 9
2.2 Clientes 10

2.3 Misión 10
2.4 Visión 10
2.5 Política y Objetivos de Calidad 11

3 MACROPROCESOS Y PROCESOS DEL MUNICIPIO 12

4 EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL MUNICIPIO. Cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000:2009 **14**

4. Sistema de Gestión de Calidad 14
5. Responsabilidad de la Dirección 17
6. Gestión de los Recursos 21
7. Realización del Producto o Prestación del Servicio 22
8 Medición, Análisis y Mejora 26

9 NOTAS DE CAMBIOS **28**

10 ANEXOS **28**

1. GENERALIDADES

1.1 EL MECI, LA NTCGP Y LA ARTICULACION DE AMBOS SISTEMAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN – CALIDAD Y CONTROL–

1.1.1 EL MECI

La existencia de ciudadanos mejor educados, con mayor conocimiento y exigencia frente a las funciones y deberes del estado, así como de sus funciones, derechos y deberes como ciudadanos, se ha visto reflejada en una ciudadanía cada vez más exigente en cuanto a los resultados de la gestión pública. Estos elementos han llevado, entre otras causas, a que la Administración Pública Moderna se interese por aplicar modelos y herramientas gerenciales que permitan mejorar la efectividad, eficiencia y eficacia en todas las dimensiones de la administración pública, comúnmente percibida como burocrática, lenta, ineficaz e ineficiente y ajena a las necesidades básicas y reales de la población.

El Estado Colombiano no ha sido ajeno a este reto y ha venido realizado esfuerzos por desarrollar la Administración Pública de una forma que vaya a la par con las concepciones administrativas y gerenciales de talla mundial. La creación del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) y la emisión de diversos tipos de leyes que buscan implementar sistemas gerenciales que

ayuden a las instituciones a cumplir sus funciones de una forma más eficaz, eficiente y efectiva, son algunos de los esfuerzos más importantes realizados en esa dirección.
Dentro de los diversos sistemas y herramientas de gestión gerencial que se han querido implementar en el país, el Control Interno y el Control de la Calidad, se han privilegiado como Sistemas de Gestión fundamentales para la Administración Pública Colombiana.

Los primeros pasos claros en esta dirección fueron dados en la Constitución del 91, principalmente en los Artículos 209 y 269 en donde se establece la obligatoriedad de crear un Sistema de Control Interno dentro del estado colombiano:

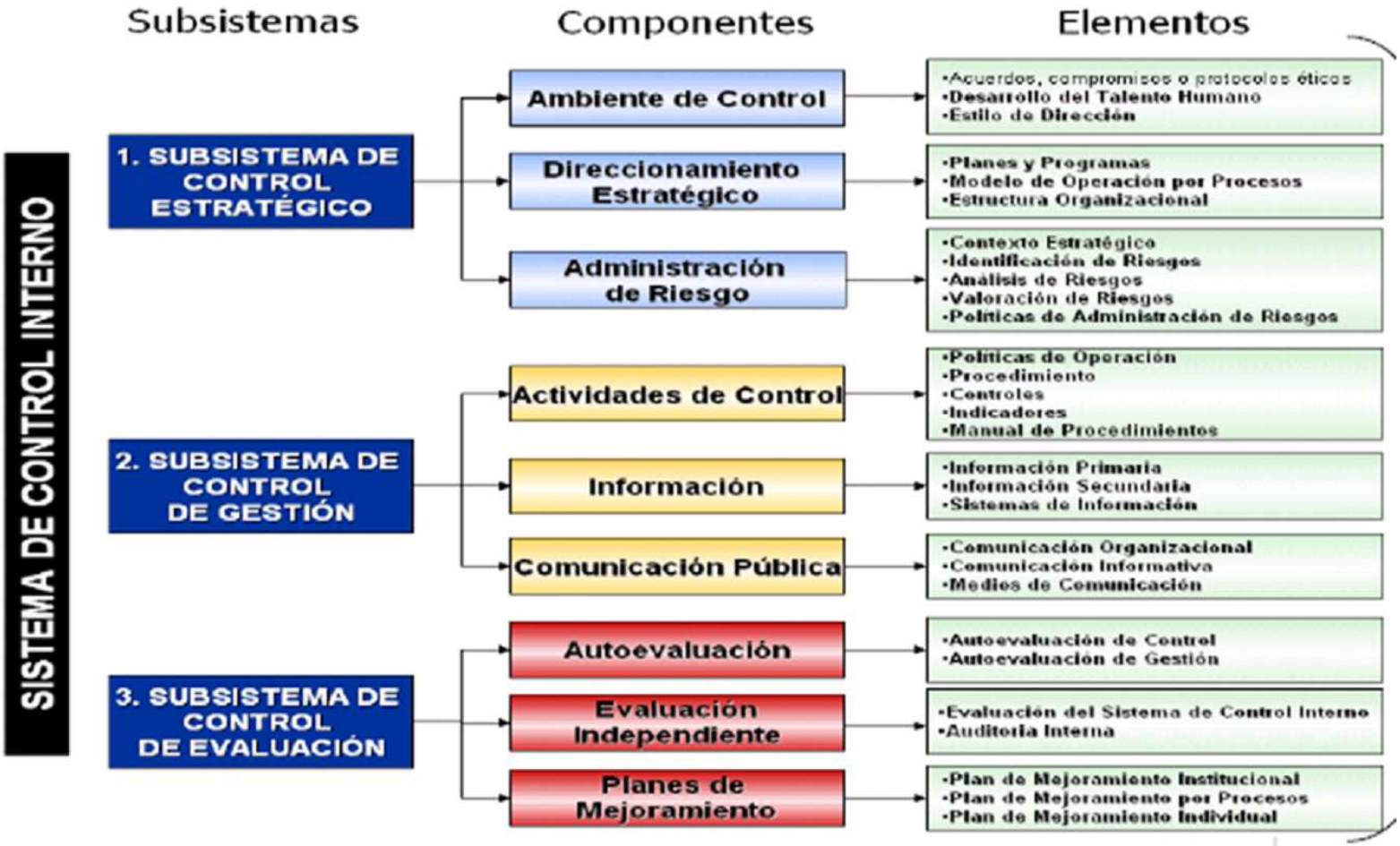
> Art.209 *"La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley";*
>
> Art 269 *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la Ley";*

Artículos que con la Ley 87 de 1993 comienzan a reglamentarse. Puede decirse que en esencia la Ley 87 de 1993 buscó establecer un **Modelo Gerencial** Publico para las diversas entidades del Estado, bajo la premisa de que cada entidad, al diseñar e implementar un Sistema de Control Interno basado en los 11 elementos señalados en la norma, estructuraría un sistema gerencial que permitiría que cada entidad tuviera claras y aplicara correctamente las diversas dimensiones y aspectos fundamentales de una buena administración y control, asegurando con ello el mejoramiento de los resultados obtenidos por las diferentes entidades en desarrollo de su objeto social. No obstante, como todo cambio cultural, la implementación del Control Interno ha sido compleja y ha tenido sus vaivenes y tropiezos; la falta de una conceptualización clara del Control Interno dentro de la pluralidad de la administración pública, así como la falta de conocimientos sobre cómo está compuesto y qué implica realmente el Control Interno habían sido entre otros, elementos que estaban frenando un adecuado diseño e implementación de estos sistemas. Sin desfallecer en su objetivo de mejorar la función administrativa y teniendo presente el importante papel que el Control Interno tiene en la consecución de este objetivo, el estado se dio cuenta de la necesidad de ayudar a superar los problemas conceptuales y prácticos que se estaban experimentado en el diseño e implementación de estos sistemas. Es así como en convenio con Cassals y Associates (firma de consultoría de USAID), se expide el MECI 1000:2005 (Modelo Estándar de Control Interno junto con sus manuales de aplicación y formatos guía) a partir del cual se definen y estructuran claramente los diferentes componentes que

constituyen el Control Interno y los diferentes pasos para su diseño e implementación. Así mismo, se estipula que las entidades obligadas deben adaptar e implementar el MECI 1000:2005 a más tardar el 8 de diciembre del 2008.
Adicional al Control Interno y basado en diferentes normas y modelos internacionales, el Estado Colombiano consideró muy importante incorporar en su proceso de desarrollo administrativo un enfoque hacia la calidad, entendido éste como la creación de sistemas de gestión que permitan asegurar que las entidades conocen y entienden las necesidades y requerimientos de sus clientes y usuarios (la comunidad y otras entidades del estado) y se aseguran de contar con procesos y procedimientos que garanticen la satisfacción continua, eficiente y efectiva de estas necesidades y requerimientos. Es así como en el 2003 se expide la Ley 872 de 2003 sobre el Sistema de Gestión de Calidad y en el 2004 se expide la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP:1000: 2004, norma que es una adaptación para el estado Colombiano de la mundialmente reconocida ISO 9001:2000; teniendo ésta una modificación en sus requisitos y pasando de ser la NTCGP 1000:2004 a ser NTCGP 1000:2009, Esta norma está dirigida a todas las entidades y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad.Así mismo, se exige a todas las entidades obligadas la adaptación e implementación de la NTCGP 1000: 2009.

Si bien es cierto que la normatividad relacionada con el Control Interno y la normatividad relacionada con Calidad son independientes y hay requerimientos específicos particulares para cada uno de estos elementos, también es cierto que al analizar estos dos campos de normatividad bajo una perspectiva gerencial, además de legal, resulta evidente que estos dos componentes del desarrollo administrativo se traslapan en algunos apartados y se complementan en otros, más nunca se excluyen. En ese sentido y en aras de generar mayor eficacia y eficiencia en el uso de recursos y esfuerzos tanto humanos como pecuniarios, la Alcaldía de la Victoria ha optado por estructurar un Sistema de Gestión que articule tanto los requerimientos del MECI como los requerimientos de la NTCGP.

Para entender porqué esto no es solamente posible, sino también -y sobre todo- deseable, es importante entender cómo es que están estructurados y qué es lo que busca cada uno de estos sistemas de gestión.
En términos generales, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005) nos plantea que para que una organización opere de forma adecuada es necesario asegurarse de que existan una serie de elementos y procesos que son algo así como los elementos básicos de cualquier organización exitosa. Estos elementos y componentes están claramente expuestos en el siguiente cuadro:


Subsistemas
Componentes
Elementos
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO
2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN
3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN
Ambiente de Control
Direccionamiento Estratégico
Administración de Riesgo
Actividades de Control
Información
Comunicación Pública
Autoevaluación
Evaluación Independiente
Planes de Mejoramiento
•Acuerdos, compromisos o protocolos éticos
•Desarrollo del Talento Humano
•Estilo de Dirección
•Planes y Programas
•Modelo de Operación por Procesos
•Estructura Organizacional
•Contexto Estratégico
•Identificación de Riesgos
•Análisis de Riesgos
•Valoración de Riesgos
•Políticas de Administración de Riesgos
•Políticas de Operación
•Procedimiento
•Controles
•Indicadores
•Manual de Procedimientos
•Información Primaria
•Información Secundaria
•Sistemas de Información
•Comunicación Organizacional
•Comunicación Informativa
•Medios de Comunicación
•Autoevaluación de Control
•Autoevaluación de Gestión
•Evaluación del Sistema de Control Interno
•Auditoría Interna
•Plan de Mejoramiento Institucional
•Plan de Mejoramiento por Procesos
•Plan de Mejoramiento Individual

La puesta en marcha del MECI consta de dos etapas. La primera es el diseño del sistema, entendido éste como el proceso a través del cual se asegura que en la entidad existan todos los componentes y elementos que se describen en el cuadro anterior (y que se explican claramente en la norma). La segunda etapa es la implementación del sistema como tal, y dentro de ésta podemos identificar dos sub-etapas. La primera tiene que ver con la socialización, conocimiento entendimiento y aplicación por todos los funcionarios de la entidad de todos los elementos que componente el sistema, aplicación que permite tener seguridad razonable de que las cosas se están haciendo como se deben hacer (tanto en el sentido de que los componentes del sistema de gestión que existen son los que deben existir, como en el sentido de que a través de esos componentes – código de ética, identificación de riesgos, procedimientos documentados, objetivos definidos, etc- se están ejerciendo mecanismos de control que permiten que la entidad logre cumplir sus objetivos) . La segunda sub-etapa tiene que ver con la aplicación del 3 subsistema del MECI “Control de Evaluación” el cual establece que en la entidad se debe realizar un seguimiento constante a todos los elementos constitutivos del sistema para velar porque ellos se estén implementando y cumpliendo de la forma como se han planteando y caso de ser necesario, o posible, se mejoren continuamente.

Así entonces podemos decir que una vez estructurados e implementados los diversos elementos que componen el sistema, el objetivo del MECI consiste en hacer un seguimiento, evaluación y mejora continua a estos elementos a través de 4 elementos (procedimientos): 1. La Autoevaluación; 2. La Evaluación Independiente; 3. Las Auditorías Internas; y 4. El Mejoramiento Continúo.

De esta forma lo que busca la norma es que todas las entidades identifiquen, definan y mantengan estos elementos pues ellos (al ser bien aplicados) permiten que se tenga un control sobre la organización y éste control a su vez facilita el logro de las metas y objetivos de la entidad.

1.1.2 LA NTCGP

Por otro lado, encontramos la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) 1000:2009, norma con la cual se busca que las entidades públicas tengan dentro de su estructura de gestión una serie de elementos y procesos que les permitan asegurar la calidad de sus productos y servicios. La calidad, que por sí solo resulta un término demasiado genérico, hace referencia en este caso a que las entidades tienen que asegurarse de que saben qué es lo que quieren y necesitan sus clientes y asegurarse de que los procesos de la organización están orientados a la satisfacción de esas necesidades y requerimientos de la forma más eficiente posible.

La norma parte de los siguientes principios

1. Enfoque hacia el cliente
2. Liderazgo
3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Coordinación, cooperación y articulación
9. Transparencia

Dentro de estos principios, sobresale el enfoque basado en procesos. Al igual que el MECI, la NTCGP pide que los recursos y actividades de la entidad sean conceptualizadas desde un enfoque basado en procesos, en este punto resulta interesante resaltar que este hecho es una forma a través de la cuál se busca que las entidades apliquen los últimos desarrollos en la teoría y práctica administrativa, pues se ha demostrado que el enfoque basado en procesos permite un mejor manejo de las organizaciones. En ese sentido, aunque la norma no define cuales son los procesos particulares que deben existir en una entidad, sí los categoriza de la siguiente forma:

- ***Procesos estratégicos:*** incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisiones por la dirección.
- ***Procesos misionales:*** incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.
- ***Procesos de apoyo:*** Incluyen todos aquellos procesos para la previsión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- ***Procesos de evaluación:*** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

De esta forma se le está pidiendo a todas las organizaciones que: 1. Identifiquen y definan sus procesos en detalle 2. Cumplan los requisitos de la norma para cada uno de estos grupos de procesos. Por ejemplo, en lo que respecta a los procesos estratégicos y de direccionamiento se debe asegurar que en la entidad:

- Existe un compromiso claro de la dirección con la calidad
- Hay un claro enfoque al cliente – se implementan formas de conocer sus necesidades y requerimientos
- Crea una Política de la Calidad
- Existe planificación de Sistema de gestión de Calidad
- Se delega claramente las responsabilidades, la autoridad, y las formas de comunicación
- Se revisa y evalúa periódicamente el sistema

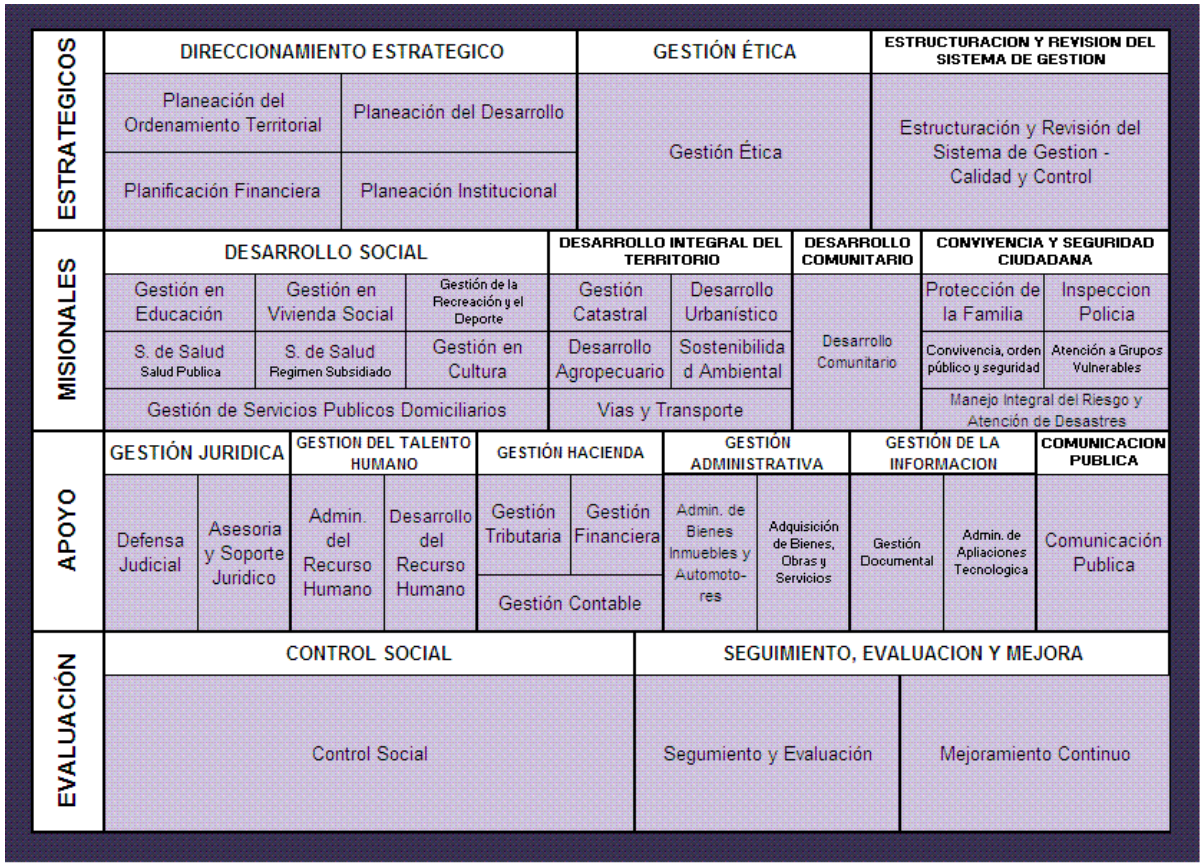
Y así para cada grupo de procesos, dónde tienen primordial importancia para la calidad, los procesos misionales y los de evaluación y mejora.

1.1.3 LA ARTICULACION DE LOS SISTEMAS

A partir de esta breve síntesis de los dos sistemas podemos ver que el objetivo de ambas normas es mostrarles a las entidades cuales son los elementos que deben manejar dentro de la estructura de sus organizaciones para asegurar no solamente una buena gestión (entendida ésta como el alcance eficaz y eficiente de los objetivos de la entidad) sino también una gestión con calidad (aseguramiento del cumplimiento de las necesidades y requisitos de los clientes).

El objetivo entonces de integrar estas dos normas es generar un solo sistema de gestión que permite articular todos los elementos gerenciales y de control establecidos en el MECI 1000:2005 y todos los requisitos de la NTCGP 1000:2009.

Así entonces, el Sistema de Gestión – Calidad y Control – de la Alcaldía de La Victoria tienen como punto de partida un Mapa de Procesos que permite acceder a la estructura general de la organización y con desde aquí a todos los requerimientos la NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005.


ESTRATEGICOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
Planeación del Ordenamiento Territorial
Planeación del Desarrollo
Planificación Financiera
Planeación Institucional
GESTIÓN ÉTICA
Gestión Ética
ESTRUCTURACION Y REVISION DEL SISTEMA DE GESTION
Estructuración y Revisión del Sistema de Gestion - Calidad y Control
MISIONALES
DESARROLLO SOCIAL
Gestión en Educación
Gestión en Vivienda Social
Gestión de la Recreación y el Deporte
S. de Salud Salud Publica
S. de Salud Regimen Subsidiado
Gestión en Cultura
Gestión de Servicios Publicos Domiciliarios
DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO
Gestión Catastral
Desarrollo Urbanístico
Desarrollo Agropecuario
Sostenibilidad Ambiental
Vias y Transporte
DESARROLLO COMUNITARIO
Desarrollo Comunitario
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA
Protección de la Familia
Inspeccion Policia
Convivencia, orden público y seguridad
Atención a Grupos Vulnerables
Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres
APOYO
GESTIÓN JURIDICA
Defensa Judicial
Asesoria y Soporte Juridico
GESTION DEL TALENTO HUMANO
Admin. del Recurso Humano
Desarrollo del Recurso Humano
GESTIÓN HACIENDA
Gestión Tributaria
Gestión Financiera
Gestión Contable
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Admin. de Bienes Inmuebles y Automoto-res
Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
GESTIÓN DE LA INFORMACION
Gestión Documental
Admin. de Apliaciones Tecnologica
COMUNICACION PUBLICA
Comunicación Publica
EVALUACIÓN
CONTROL SOCIAL
Control Social
SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA
Segumiento y Evaluación
Mejoramiento Continuo

Desde el mapa (y específicamente desde el aplicativo del sistema de gestión) se puede observar como están estructurados todos los elementos del MECI así como los componentes del Sistema de Gestión.

Por ejemplo, en el MECI se pide que exista claridad en torno a la política de desarrollo del talento humano, a la cual se puede acceder a través del proceso de apoyo desarrollo del recurso humano. En ese mismo proceso, se están cumpliendo con los requisitos de la NTGCP en lo que respecta al manejo del talento humano.

Y así para todos los puntos de ambas normas.

1.2 PROPOSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual tiene como propósito describir el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) que ha sido implementado y se mantiene en el Municipio de La Victoria. (Ver numeral 1.1)

Así mismo, el Manual busca dar a conocer el compromiso adquirido por el Municipio para asegurar la satisfacción de sus clientes: ciudadanos, entidades del estado y funcionarios de la Administración Municipal. Compromiso que es definido, difundido y apropiado a través de la política y los objetivos de calidad.

1.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN – CALIDAD Y CONTROL -

El Sistema de Gestión - Calidad y Control - de la Alcaldía cubre todos los macroprocesos y procesos identificados en el Mapa de Macroprocesos y Procesos de la Administración Municipal (ver numeral 3).

Con respecto a los requisitos de la NTCGP 1000:2009, se excluyen los siguientes numerales por no ser actividades que se lleven a cabo en los macroprocesos y procesos del Municipio:

- **Diseño y Desarrollo (numeral 7.3):** La prestación de productos y servicios por parte de la Administración Municipal está reglamentada por ley y por lo tanto no se realiza un diseño y desarrollo de los mismos pues el objetivo es cumplir con lo estipulado en la norma. De todas maneras, ésta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad del Municipio para suministrar productos y servicios que cumplan con las necesidades del usuario y demás normatividad vigente.

- **Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición (numeral 7.6):** Durante la ejecución de los procesos identificados no se requiere la utilización de dispositivos para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación de los servicios, por lo tanto no se hace necesario controlar dispositivos de esta índole.

1.3 ORGANIZACIÓN DEL MUNICIPIO PARA IMPLEMENTAR Y MANTENER EL SGCC

La Resolución No. 048 de 2007 establece la estructura organizacional y autoridad que garantiza el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal.

En dicha Resolución se crean y definen los siguientes responsables y sus funciones:

- 'Alta Dirección-Comité de Calidad'
- Jefe de Calidad
- Responsables de Procesos y Equipos de Mejoramiento

No obstante, todos los funcionarios son piezas fundamentales para una buena creación, aplicación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad Municipal.

1.4 DEFINICIONES

Para el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio se adoptan los términos y definiciones dadas en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

2. El MUNICIPIO DE LA VICTORIA

1.2 PRESENTACION DEL MUNICIPIO

La Administración Municipal se ha trazado como meta la implementación de modelos administrativos que le permitan no sólo mejorar la calidad de vida de los habitantes de La Victoria, sino también de sus empleados, para ello cuenta con un Sistema de Gestión basado en la consecución de la Calidad y en el Control,
Coherente con la Misión del Municipio, emanada desde la Constitución y las Leyes, en especial la Ley 136 de 1994.

La Administración Central con el fin de dar respuesta a los requerimientos de sus partes interesadas, a la Constitución y las leyes, al plan de desarrollo, al plan de ordenamiento territorial y demás planes sectoriales, y a su Sistema de Gestión, ha establecido e implementado la Cadena de Valor o Mapa de Procesos (ver numeral 3).

En la Estructura Organizacional el Municipio de La Victoria establece las unidades funcionales a partir de las cuales la administración da cumplimiento a sus procesos y función pública.

2.2 CLIENTES

La Administración Municipal ha identificado como sus clientes a la Comunidad en general, a la cual le debe su existencia y razón de ser. Además de la Comunidad, la Administración debe dar respuesta a los requerimientos de otras partes interesadas como Entes de control, entidades del orden nacional, departamental y territorial, organizaciones públicas, privadas y mixtas.

Para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de la comunidad la Administración ha establecido, documentado, implementado y verificado la ejecución de las actividades, descritas a través del SGCC (ver procesos, sus caracterizaciones y sus procedimientos).

2.3 MISION

Iniciar un proceso de inversiones y de gestión que apunte a garantizar que su impacto social se maximice, permitiendo contar con las condiciones propias para que los habitantes del Municipio participen activamente de los beneficios y puedan tener mejores condiciones de vida para el desarrollo pleno de sus anhelos y potencialidades.

2.4 VISION

El Municipio de La Victoria Valle en el año 2011, Será líder a nivel Departamental y Nacional en la oferta de condiciones de vida saludable basado en la construcción de un centro armónico de vida ciudadana, mediante el desarrollo sostenible que integra su oferta ambiental con actividades productivas, comerciales, servicios residenciales y recreativos ligados por la esperanza de progreso compartido priorizando la convivencia pacifica, la solidaridad, la equidad y tolerancia, cuyo fin máximo sea tener los habitantes del Municipio en mejores condiciones de vida.

2.4 POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

A partir de la Misión y Visión del Municipio se han establecido la siguiente Política y Objetivos de Calidad con respecto a la gestión de la Administración Municipal:

Política de Calidad:

La Administración Municipal ha adquirido el compromiso de garantizar el mejoramiento integral de la calidad de vida de las personas, familias y de las comunidades del Municipio de La Victoria generando un entorno adecuado en lo humano, económico, ambiental e institucional.

De acuerdo con lo anterior, la Administración Municipal, tendrá como marco las siguientes directrices:

- Focalizar acciones tendientes a optimizar sus procesos, con base en estándares de calidad nacional e internacionalmente reconocidos.

- Desarrollar el talento humano al servicio de la Administración Municipal, generando un ambiente y condiciones adecuadas que posibiliten el crecimiento personal y profesional.
- Compromiso con una oportuna y óptima prestación de servicios, de manera ágil, y confiable
- Estará permanentemente interesado por entender y solucionar los problemas, necesidades e inquietudes de sus usuarios: ciudadanos y entidades del estado

Objetivos de Calidad:

Los objetivos de calidad, consideraron los problemas de mayor incidencia en el desempeño de la Administración Municipal, teniendo en cuenta que para su logro pudieran desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes procesos involucrados en el SGCC.

Los objetivos de calidad son los siguientes:

1. Incrementar el nivel de confiabilidad y grado de satisfacción de la atención y servicios prestados a las personas, familias y comunidades del municipio de La Victoria.
2. Incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de la Administración Municipal.
3. Incrementar el nivel de competencia y liderazgo en el talento Humano al servicio de la administración.

La Política y los Objetivos de Calidad fueron aprobados por Consejo de Calidad o Comité de Calidad en la presente vigencia, mediante Acta del Comité de Calidad.

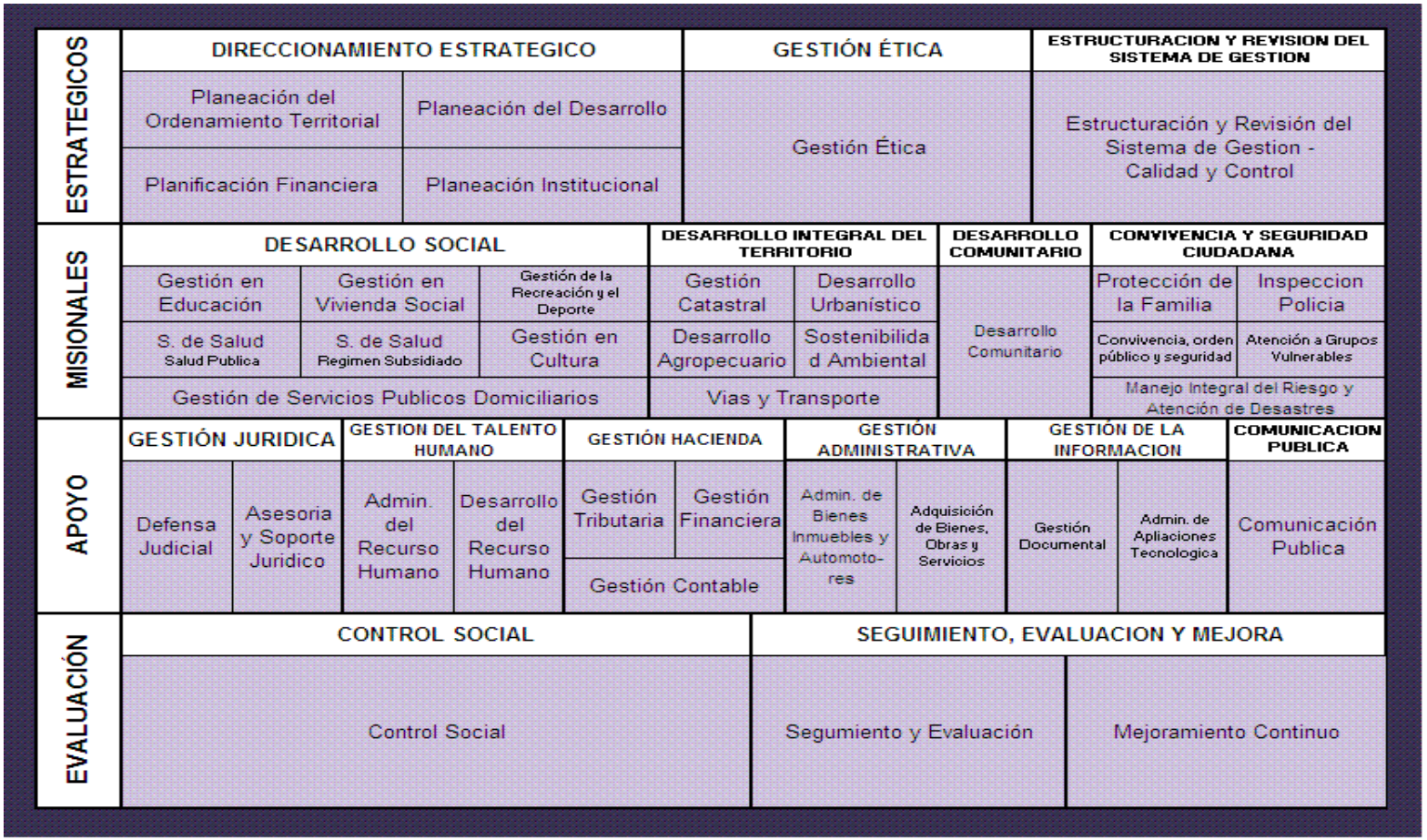
3. MACROPROCESOS Y PROCESOS DEL MUNICIPIO

La Administración Municipal con el fin de dar respuesta a los requerimientos de sus partes interesadas, a la Constitución y las leyes, al plan de desarrollo, al plan de ordenamiento territorial y demás planes sectoriales, y a su Sistema de Gestión, ha establecido e implementado la Cadena de Valor o Mapa de Procesos.

El Mapa de Procesos reúne todas aquellas actividades que contribuyen al logro de las funciones y requerimientos de la entidad, ésta se estructura sobre un enfoque basado en procesos que nos permite centrar todos los esfuerzos en actividades que generen valor, siendo de esta forma más eficaces, eficientes, y por ende más efectivos.

El enfoque de procesos permite identificar actividades comunes que son desarrolladas por diferentes dependencias de la Administración Municipal, lo cual genera una mayor interacción entre las mismas, incentivando la cultura del trabajo en equipo y homologando la mejor forma de hacer las cosas.

El siguiente es el Mapa de Procesos de la entidad. Se identificaron 4 tipos de Macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. En cada uno de estos grupos se identificaron los Macroprocesos correspondientes así como los procesos centrales de cada uno de ellos (las caracterizaciones de cada uno de los procesos, incluidos sus procedimientos, están permanentemente disponibles en el SGCC de la red interna)


ESTRATEGICOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
Planeación del Ordenamiento Territorial
Planeación del Desarrollo
Planificación Financiera
Planeación Institucional
GESTIÓN ÉTICA
Gestión Ética
ESTRUCTURACION Y REVISION DEL SISTEMA DE GESTION
Estructuración y Revisión del Sistema de Gestion - Calidad y Control
MISIONALES
DESARROLLO SOCIAL
Gestión en Educación
Gestión en Vivienda Social
Gestión de la Recreación y el Deporte
S. de Salud Salud Publica
S. de Salud Regimen Subsidiado
Gestión en Cultura
Gestión de Servicios Publicos Domiciliarios
DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO
Gestión Catastral
Desarrollo Urbanístico
Desarrollo Agropecuario
Sostenibilidad Ambiental
Vias y Transporte
DESARROLLO COMUNITARIO
Desarrollo Comunitario
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA
Protección de la Familia
Inspeccion Policia
Convivencia, orden público y seguridad
Atención a Grupos Vulnerables
Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres
APOYO
GESTIÓN JURIDICA
Defensa Judicial
Asesoria y Soporte Juridico
GESTION DEL TALENTO HUMANO
Admin. del Recurso Humano
Desarrollo del Recurso Humano
GESTIÓN HACIENDA
Gestión Tributaria
Gestión Financiera
Gestión Contable
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Admin. de Bienes Inmuebles y Automoto-res
Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
GESTIÓN DE LA INFORMACION
Gestión Documental
Admin. de Apliaciones Tecnologica
COMUNICACION PUBLICA
Comunicación Publica
EVALUACIÓN
CONTROL SOCIAL
Control Social
SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA
Segumiento y Evaluación
Mejoramiento Continuo

4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL MUNICIPIO

A continuación se describe la forma como el municipio cumple con los requisitos de la NTCGP 1000:2009. Si bien el numeral actual es el 4, los elementos se describen según los numerales originales en la NTCGP 1000:2009 (del No.4 al No. 8).

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Municipio de La Victoria ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las directrices dadas por la NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos.

El Municipio de La Victoria tiene identificados los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para la prestación del servicio a través del Mapa Orgánico de Procesos (Ver numeral 31). Dado que no existe linealidad en los procesos, su interacción se ve reflejada en el mapa de procesos.

Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de estos procesos se encuentran definidos en la casilla características (forma en que se lleva a cabo la actividad, esta forma puede ser un procedimiento especifico) e igualmente se encuentran listados en su totalidad en la casilla “Documentos” de cada caracterización de los procesos para asegurarse de que tanto la planeación, operación y control de estos sean eficaces.

Los recursos humanos, técnicos y el ambiente de trabajo requeridos para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados en la casilla “Recursos Necesarios” de cada caracterización de los procesos y son provistos por el proceso de Administración y Desarrollo del Recurso Humano, por el Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios y por el Proceso de Administración de Aplicaciones Tecnológicas.

El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos se realiza mediante los Indicadores de Gestión descritos en la casilla “Indicadores de Seguimiento y Medición” de cada caracterización, en la ejecución de las actividades realizadas acorde a lo definido en cada uno de los procedimientos y a través de la ejecución de las auditorías internas.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos es responsabilidad de Los Responsables de cada Proceso. Esto se logra a través de la divulgación a todo el personal de los procesos y procedimientos del SGCC.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL.

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de La Victoria está constituida por los siguientes documentos.

a. Declaración de Política de Calidad y Objetivos de Calidad

Política de Calidad:
La Administración Municipal tiene el compromiso de garantizar el mejoramiento integral de la calidad de vida de las personas, familias y de las comunidades del Municipio de La Victoria generando un entorno adecuado en lo humano, económico, ambiental e institucional.
De acuerdo con lo anterior, la Administración Municipal, tendrá como marco las siguientes directrices:

- Focalizar acciones tendientes a optimizar sus procesos, con base en estándares de calidad nacional e internacionalmente reconocidos.

- Desarrollar el talento humano al servicio de la Administración Municipal, generando un ambiente y condiciones adecuadas que posibiliten el crecimiento personal y profesional.
- Compromiso con una oportuna y óptima prestación de servicios, de manera ágil, y confiable
- Estará permanentemente interesado por entender y solucionar los problemas, necesidades e inquietudes de sus usuarios: ciudadanos y entidades del estado

Objetivos de Calidad:
Los objetivos de calidad, consideraron los problemas de mayor incidencia en el desempeño de la Administración Municipal, teniendo en cuenta que para su logro pudieran desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes procesos involucrados en el SGCC.
Los objetivos de calidad son los siguientes:

4. Incrementar el nivel de confiabilidad y grado de satisfacción de la atención y servicios prestados a las personas, familias y comunidades del municipio de La Victoria
5. Incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de la Administración Municipal.
6. Incrementar el nivel de competencia y liderazgo en el talento Humano al servicio de la administración.

b. Manual de Calidad.

La Alcaldía de La Victoria ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

c. Los procedimientos documentados requeridos por NTCGP 1000: 2009:

La Alcaldía de La Victoria ha documentado los procedimientos requeridos así:

- **PR- MES3-P1- 02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos**
- **PR- MES3-P1- 03 Procedimiento para el control de los Documentos de Referencia**
- **PR- MES3-P1- 04 Procedimiento para la Elaboración y el Control de Registros**
- **PR- MEV2-P2- 01 Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme**
- **PR- MEV2-P1- 03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**
- **PR- MEV2-P2- 01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorías del Sistema de Gestión - Calidad y Control.**

Los procedimientos documentados requeridos para la prestación de los servicios se encuentran establecidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos, en el Listado Maestro de Documentos Internos y en el Listado Maestro de Documentos de Referencia o Externos.

Los registros requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 se encuentran definidos en la casilla 5 “Registros” de cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El conjunto de los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 y los procedimientos propios de los procesos del SGCC de la entidad conforman el “Manual de Procesos y Procedimientos” adoptados junto con este Manual de Calidad por acto administrativo.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La Alcaldía de La Victoria ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El control a los documentos establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se ciñe al cumplimiento de las directrices establecidas en los siguientes procedimientos:

- **PR- MES3-P1- 02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos**
- **PR- MES3-P1- 03 Procedimiento para el control de los Documentos de Referencia**

La información se encuentra disponible para todos los servidores públicos en el aplicativo SGCC de la Red Interna. Allí permanece disponible la última versión de los documentos internos del SGCC, cualquier copia de documento que este impresa se considera como copia no controlada.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

El Procedimiento **PR- MES3-P1- 04 Procedimiento para la elaboración y el Control de Registros** define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección del Municipio de La Victoria consciente de la necesidad de la mejora continua de los procesos y de la calidad de los servicios ofrecidos decidió desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la norma NTCGP 1000:2009.

Es la intención y el compromiso de la Alta Dirección del Municipio demostrar la capacidad de la entidad para proporcionar un servicio de calidad, que contribuya a la satisfacción de los clientes a través de la aplicación eficaz de los procesos y la conformidad con los requisitos de los mismos, sobre estas bases, la alta dirección documenta el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

El compromiso de la Alta Dirección del Municipio de La Victoria se evidencia en:

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normativa aplicable al Departamento de Antioquia.
- La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continúo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGCC.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alcaldía de La Victoria, por ser una Entidad de carácter público debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en la casilla “12” de la caracterización del proceso, así como en el numeral 4.2 de los procedimientos.

La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos** en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas las quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La Alta Dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión de la entidad, es coherente con el Plan de Desarrollo, Planes Sectoriales, Sistema de Control Interno y los Planes Estratégicos, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión, de igual manera la Política de Calidad establece un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

Anualmente a través de la revisión por la Alta Dirección al Sistema de Gestión se revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito del Municipio de La Victoria.
(Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentra definida la política de calidad)

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad, (Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentran definidos los objetivos de calidad)

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección (numeral 5.6 del presente manual), las reuniones de mejoramiento continuo y las auditorías internas serán elementos centrales para la evaluación y planeación del sistema, que semestralmente debe realizar la Administración de La Victoria.

5.4.2.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La caracterización de los procesos es el mecanismo a través del cual la Alcaldía de La Victoria planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos. Esto incluye la identificación del Macroproceso, Proceso, Requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 aplicables, Requisitos Legales aplicables, objetivo del Proceso, Responsables del Proceso, entradas, quien suministra, secuencia de actividades, salidas, quien recibe, documentos, recursos, e indicadores de seguimiento y medición.

5.4.2.2 PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

El logro de los objetivos de calidad está supeditado a la operación efectiva y eficiente del sistema en la medida en que en cada uno de los procesos aporta de manera importante a la consecución de los objetivos de calidad.

5.4.2.3 PLANIFICACIÓN CUANDO OCURREN CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Alta Dirección- Consejo de Calidad se asegura que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando ocurren cambios en este, monitoreando dichos cambios a través de las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección - Consejo de Calidad define un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al sistema.

Son cambios de este tipo, entre otros, los siguientes:
· Cambios en la legislación.
· Cambios en las Norma NTC ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2009.
· Cambios en la Estructura Orgánica.
· Cambio del Gobierno Municipal

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidas en la Resolución no. 048 de 2007 y en los diferentes procesos y procedimientos identificados.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN – JEFE DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

El Alcalde del Municipio de La Victoria, designó a la Secretaria de la Secretaría Administrativa y Financiera como responsable de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio, de acuerdo la resolución no. 048 de 2007**,** cuyas responsabilidades y autoridades son principalmente las siguientes:

· Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
· Informar a la Alta Dirección – Consejo de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
·Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos de la Alcaldía Municipal..

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.
La Administración Municipal ha establecido el proceso de Comunicación Pública para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6. REVISION POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1. GENERALIDADES

La Administración Municipal ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección** que define la forma como la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continúa para satisfacer los requisitos de la NTCGP 1000:2009, la Política y los Objetivos establecidos.

En dicho procedimiento, se detalla la información para la revisión y los resultados que de allí se derivan. La revisión debe dar como resultado un Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se establezcan las actividades de mejora del mismo, los responsables, el plazo y los recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Alcaldía de La Victoria proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se han identificado como macroprocesos de apoyo: Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Gestión Hacienda, Gestión Administrativa, Gestión de la Información y Comunicación Pública, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

La Alcaldía de La Victoria cuenta con un Manual de Funciones y de Competencias Labores que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.

La Alcaldía de La Victoria proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para este efecto se ha establecido los procesos de Desarrollo del Recurso Humano y Administración del Recurso Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los Servidores Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Alcaldía de La Victoria determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; para cubrir este propósito se ha documentado y establecido los macroprocesos de Gestión Administrativa y Gestión de la Información.

La infraestructura con la que cuenta Administración Municipal incluye: instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos, servicios de apoyo tales como: aseo y cafetería, vigilancia y transporte.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado la Alcaldía de La Victoria ha determinado e implementado los procesos de Administración del Recurso Humano, Desarrollo del Recurso Humano y Gestión Administrativa; en estos procesos se establecen las directrices en aras de garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Alcaldía de La Victoria cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo recoge los principales problemas del Municipio de La Victoria y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dicho plan se elaboran planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada Dependencia para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad de La Victoria y del funcionamiento del Municipio.

Desde el punto de vista estratégico se identifico el Macroproceso de Direccionamiento Estratégico, con sus procesos: Planeación del Ordenamiento Territorial, Planeación del Desarrollo y Planificación Financiera, los cuales recogen los diferentes instrumentos de planeación.

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales) se describe en los procedimientos pertinentes a dichos procesos, los cuales son los siguientes:

- Gestión en Educación
- Gestión en Vivienda Social
- Servicios de Salud – Salud Pública
- Servicios de Salud – Régimen Subsidiado
- Gestión de la Recreación y el Deporte
- Gestión en Cultura
- Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios
- Gestión Catastral
- Desarrollo Urbanístico
- Desarrollo Agropecuario
- Sostenibilidad Ambiental
- Vías y Transporte
- Desarrollo Comunitario
- Convivencia Pacífica y Seguridad - Protección de la Familia – Comisaria de Familia
- Convivencia Pacífica y Seguridad - Manejo Inspección de Policía
- Convivencia Pacífica y Seguridad - Convivencia, Orden Público y Seguridad
- Atención a Grupos Vulnerables
- Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

En general los requisitos de los servicios que presta la Alcaldía de La Victoria están determinados por la Constitución Política de Colombia , las Leyes, Decretos y Resoluciones entre otros, que rigen las competencias de los municipios, para esto cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad tiene identificado los requisitos legales que le aplican en los documentos que hacen parte de los mismos procesos (numeral 12), así como en la casilla de insumos, pues la normas son insumos básicos para la realización de cualquier actividad.

Para identificar los requerimientos de los clientes, la Alcaldía de La Victoria obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes (usuarios y comunidad en general) a través de los procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos y las encuestas de Satisfacción de la Comunidad con el servicio, así como los diferentes escenarios de participación ciudadana

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo a los requisitos legales vigentes en el momento de una contratación con el Estado y otros contratistas (Ver **CA- MAP4-P2–01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

El proceso de Comunicación Pública de la Alcaldía de La Victoria, establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo.

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el **Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos.**

Se promueve la participación ciudadana a través de diferentes escenarios de participación contemplados no solo por la ley si no por las directrices dadas por el Alcalde Municipal.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En la Alcaldía de La Victoria este proceso se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios (Ver **CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

La selección de proveedores a ser contratados por la Alcaldía de La Victoria cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajos los lineamientos establecidos en el Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios en concordancia con la legislación vigente.

La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante los procedimientos de Contratación perteneciente al proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.

7.4.2 INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros) se encuentra documentado en los Procedimientos del **Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios** (Ver **CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

7.4.3 VERFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO COMPRADO

La Alcaldía de La Victoria se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación del **DR-MAP4-P2-01 Manual de Contratación.**

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a un Ente Territorial del orden Municipal, la Alcaldía de La Victoria ha establecido mecanismos básicos de control:

- El Plan de Desarrollo
- Planes de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones, Programas y Proyectos.
- Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a todos los procesos. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Este requisito no aplica, porque los servicios de la Alcaldía de La Victoria pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del producto al cliente.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Todos los registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el numeral 5 “Documentos y Registro Utilizados” de cada procedimiento.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Alcaldía de La Victoria, se anexa a los respectivos proyectos y trámites, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La Alcaldía de La Victoria no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se entrega a los clientes. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación y protección de tales documentos se encuentran descritas en los procedimientos que hacen parte de los procesos de Gestión Documental.

7.6 CONTROL DE LOS DIPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria no tiene este tipo de instrumentos.

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1GENERALIDADES

La Alcaldía de La Victoria, tiene documentados, establecidos e implementados los procesos de seguimiento, medición y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de sus Productos y Servicios con los requisitos de éstos

- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.2.2)
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.5.)

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como parte de la medición del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se realiza el seguimiento a la percepción del cliente para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad de La Victoria en relación con la gestión de la entidad. También se gestionan las quejas y reclamos de los clientes respecto a la prestación del servicio mediante el **PR-MEV2- P2-04 Procedimiento para la Atención de las Quejas y Reclamos.**

En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, es objeto de auditorias internas de calidad planificadas por el Proceso Auditorias internas de Calidad, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Existen dos tipos de auditorias internas dentro de la Alcaldía de La Victoria:

· Auditorias Internas de Calidad: Se realiza al menos una auditoria anual a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas auditorias se realizan por organismos y procesos y se programan en diferentes periodos, según el estado de importancia de los procesos así como el resultado de auditorias previas.

· Auditorias Internas de Control Interno: Se realizan teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Auditorias de Control Interno y las directrices establecidas en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

La información resultante es uno de los elementos de entrada para las revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria tiene un ítem denominado “indicadores de seguimiento y medición” en donde se relacionan los indicadores de cada proceso. A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el equipo de mejoramiento de cada proceso.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO
En los proyectos y en los contratos y convenios están definidas las especificaciones del servicio acordadas con el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicios No Conformes**, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Alcaldía de La Victoria ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión por la Dirección.**

Así mismo, los equipos de mejoramiento y los responsables de los procesos del SGCC analizan y determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades en el sistema de gestión de la calidad, así como acciones para la mejora.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Alcaldía de La Victoria con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la calidad ha documentado e implementado el Proceso de Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene documentado entre otros procedimientos: **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.**

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

En cualquiera de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía de La Victoria se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la Alcaldía de La Victoria.
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el cliente entre otros.

Los equipos de Mejoramiento en conjunto con los Responsables de los procesos en los cuales se identifican las no conformidades verifican la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Para ello la Alcaldía de La Victoria ha establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora,** en éste se establece los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVAS

Las acciones preventivas son generadas cuando existe la posibilidad de la generación de una no conformidad. En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se tiene establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento**

para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, en éste se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad potencial, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

9. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	29/12/2008	No aplica por ser primera versión

10. ANEXOS

Se consideran anexos todas las caracterizaciones de los procesos del sistema. Estas están disponibles para consulta permanente en la red interna (DIRECCION)\

	ALCALDIA MUNICIPA LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA NIT: 800.100.524-9	CODIGO: PR-MMI4-P1.2-01	VERSION: 02
	Anexo 6 **PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIAMIENTO DE DESPACHOS COMISORIOS**	FECHA DE APROBACION: 06/10/2011	
		PAGINA DE	

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Cumplir con las comisiones solicitadas por las autoridades judiciales, como; Juzgados, la Fiscalía General de la Nación, C.T.I. y fiscalía local, ya sea para la práctica de pruebas, notificaciones o citaciones.

2. ALCANCE

Se efectúa el diligenciamiento de despachos comisorios, según solicitud de autoridades judiciales.

3. VOCABULARIO

-**Despacho Comisorio:** Cumplir una orden de un juez que administra justicia para aplicar medidas cautelares sobre bienes muebles o inmuebles.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Se sugiere que sean los juzgados quienes directamente atiendan la diligencia

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Título III, artículo 31 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.
- Código de Procedimiento Penal
- Manual de Funciones.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recibo del Despacho Comisorio	- Despacho Comisorio (Uso Juzgado)	- N.A.
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Elaborar Auto auxiliando la comisión y fijando fecha para diligencia.	-Formato Auto Despachos Comisorios Recibidos FO-MMI4-P1.2-02	Inmediatamente después de recibido el Despacho Comisorio
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Radicación en libro de Despacho Comisorios.	-Libro Radicador de Despachos Comisorios -Formato Auto Despachos Comisorios Recibidos FO-MMI4-P1.2-02	
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Anotación en libro radicador fecha y hora de la diligencia		
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación al Auxiliar de la Justicia y Comando de Policía indicando fecha y hora de la realización de la diligencia		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Posesión del auxiliar de la Justicia	-Formato Auto Despachos Comisorios Recibidos FO-MMI4-P1.2-	-De acuerdo a la agenda del Despacho
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si no se presenta la parte actora se deja constancia por escrito y señala nueva fecha para la realización de la diligencia		

				02	
8	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Práctica de la diligencia comisionada en el sitio indicado	-Formato Diligencia de Secuestro FO-MMI4-P1.2-03	-Al momento de realizada la Visita o Diligencia
9	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Identificación del inmueble (ubicación y linderos), ó muebles características		
10	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Llamado a la puerta en varias oportunidades		
11	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si no abren, orden al Cerrajero para abrir la puerta correspondiente		
12	Inspección de Policía	Inspector de Policía	A quien atiende la diligencia se le informa el objeto de la misma y se le hace conocer el auto que la decretó		
13	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Solicitud de acuerdo a la diligencia de la parte actora (embargo o secuestro) y relación de bienes		
14	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Oposición si existe de la parte Ejecutada		
15	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Declaración legal de bienes a embargar y secuestrar y entrega al Secuestre		
16	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Retiro de bienes o entrega provisional a depositario, de acuerdo a la solicitud de parte o voluntad del Secuestre.		
17	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Fijación de honorarios al Secuestre y terminación		-Después de realizada la diligencia

18	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Auto ordenando la devolución al Comitente	-Comunicación Oficial FO-MAP5-P1.2-02	
19	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Anotación en el Libro radicador de Despachos Comisorios		
20	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Devolución del Comisorio al Despacho Comitente	-Expediente completo	

8 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
Despacho Comisorio	(Uso Juzgado)	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Según Tabla de Retención Documental	2 Años	-Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-02	Formato Auto Despachos Comisorios Recibidos	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Según Tabla de Retención Documental	2 Años	- Archivo Central
Libro Radicador	Despachos Comisorios	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Según Tabla de Retención Documental	2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-03	Formato Diligencia de	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Según Tabla de Retención	2 Años	- Archivo Central

	Secuestro			Documental		
FO-MAP5-P1.2-02	Comunicación Oficial	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Según Tabla de Retención Documental	2 Años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
02	06/10/2011	Su codificación que da igual, se realizan modificaciones en las actividades y en los formatos que se utilizan en el presente procedimiento de Diligenciamiento de Despachos Comisorios.

7. ANEXOS

5. OBJETIVO

Intervención para evitar que se perturbe la posesión, mera tenencia o el ejercicio de una servidumbre que alguien tenga sobre un bien y en caso tal restablecer y preservar la situación que existía en el momento en que se produjo.

6. ALCANCE

Se efectúa para querellas ordinarias civiles de policía por perturbaciones a la posesión y servidumbre.

7. VOCABULARIO

- Acta: Documento escrito que contiene la totalidad de las actuaciones surtidas, narración de hechos, análisis jurídicos, decisiones y acuerdos en el transcurso del trámite del caso, debe ser suscrito por el funcionario de conocimiento y las partes.
- Apoderado: Representante legal de una de las partes en conflicto
- Auto: Decisión que se emite para resolver un determinado asunto.
- Boleta de citación: Mecanismo para citar al convocado para que comparezca en una fecha y hora determinada, con el fin de realizar la diligencia de Audiencia de Mediación
- Conflicto: Contraposición de Intereses
- Convivencia: Vida en común de una o varias personas.
- Querellado: Persona, a le que se le atribuye una conducta, susceptible de ser tratada por la vía de la mediación.
- Querellante: persona que solicita, se cite a otra para tratar un asunto por la vía de la mediación
- Diligencia: Tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto o de un auto judicial.
- Expediente: Documento físico donde se encuentra la totalidad de la actuación del caso recepcionado.
- Informe: Constancia escrita que realiza un funcionario.
- Mediación: La mediación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en un conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas para los participantes en la controversia.

8. CONTENIDO

8.1 GENERALIDADES

8.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Código Civil Colombiano artículos 762, 775 y 879 a 945;
- Código Nacional de Policía (Decreto 1355 de 1970) artículo 19 y siguientes, artículos 125, 126, 127, 128, 129 y 131;
- Código Departamental de policía y convivencia del Valle del Cauca.
- Artículo 18 del Decreto 522 de 1971, Ley 182 de 1948, Ley 16 de 1985,
- Decreto 1365 de 1986 y Ley 428 de 1998.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recepción de Querella con lleno de requisitos art. 299 y su presentación personal o su representante legal.	- Código Departamental de Policía. Art. 299	-Al momento de presentada la Demanda
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Efectúa reparto y ordena envío a Inspección	-Formato Memorando General. FO-MAP5-P1-01	
3	Inspección de Policía	Inspector	Recepción, radicación en libro y se inicia el trámite	-Libro	

		de Policía	correspondiente.	Radicador	
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	En admisión de la Querella, dentro de 3 días siguientes a su presentación. Art. 302.	-Formato Auto Recepción Querella por Perturbación a la Posesión o M. FO-MMI4-P1.2-08	-N.A
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Subsanar fallas de que adolezca dentro de los tres días siguientes a su presentación. Artículo 300.		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Rechazo de la Querella, dentro de 3 días siguientes a su presentación por vencimiento de plazo para presentación, carece de jurisdicción o habiendo sido inadmitida no se subsanó dentro del término establecido. Art. 301.		
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Admisión de la Querella, dentro de 3 días siguientes a su presentación. Artículo 302.		
8	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Traslado, notificación a las partes querelladas.	-Formato Citación FO-MMI4-P1.2-05 -Comunicación Oficial FO-MAP5-P1-02	
9	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación por EDICTO deberá permanecer fijado por 1 día hábil. Artículo 303.		
10	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Contestación de la Querella en, mínimo dos (2) días hábiles después, de la notificación de auto admisorio. Artículo 311.	-N.A	-Dos días (2) hábiles después de la notificación.
11	Inspección de Policía	Inspector de Policía	**Diligencia de Inspección Ocular.** Se programa y se informa a los querellados y se fija fecha para la práctica de la diligencia y se evacua el mismo día. Art. 305.	-Formato Acta de Visita	-El mismo día de la

12	Inspección de Policía	Inspector de Policía	**Práctica de Inspección Ocular**: En ella se decretarán y practicarán las pruebas solicitadas por las partes y las de oficio, dictamen de al menos un perito. Únicamente dentro de esta diligencia se practican pruebas, El Inspector Municipal de Policía podrá limitar la recepción de testimonios y aplazar la diligencia por motivos plenamente justificables, dicho aplazamiento no será mayor de 8 días. Artículo 305.	resolución querella perturbación a la Posesión o M. FO-MMI4-P1.2-09	diligencia.
13	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Dentro de la diligencia se hará Identificación del inmueble con base en dirección, nombre de la Finca y linderos. Artículo 299.		
14	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Intervención de las partes y alegatos de conclusión: Practicadas la pruebas se concede la palabra a las partes hasta por un término de 15 minutos; se podrá entregar resumen escrito (No hay lugar a interrogatorio de parte) Artículo 305.		
15	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Conciliación: En cualquier momento del proceso y antes de proferirse resolución definitiva las partes podrán conciliar sus diferencias presentando ante El Inspector, el Acuerdo se dejará constancia de sus términos en el Acta correspondiente y lo acordado tendrá la misma fuerza que si se hubiere decidido en la misma Resolución. Artículo 305.		
16	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Sentencia: Practicada la diligencia de inspección ocular se dictará orden de policía mediante Resolución a más tardar dentro de los 8 días siguientes como mínimo. Artículos 309.	-Formato Resolución querella por Perturbación a la Posesión o M. FO-MMI4-P1.2-10	-Como mínimo Ocho (8) días después realizada la diligencia.
17	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación de la sentencia: Se llevará a cabo respecto al Artículo 310.		

18	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Interposición del recurso de reposición luego de dictada la sentencia o dentro de los dos (2) días siguientes por escrito. Artículo 311.	-N.A	-Dos (2) días hábiles.
19	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si se formula por escrito el recurso se mantendrá en la Inspección para traslado por un (1) día sin auto; una vez surtido el traslado se decidirá el recurso dentro de los tres (3) días siguientes.	-N.A	-Tres (3) días hábiles.
20	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Interposición del recurso de apelación. Artículo 311.		
21	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Se interpone ante El Inspector Municipal de Policía en el acto de notificación o dentro de los tres (3) días siguientes u oralmente en la diligencia que se profirió, se interpondrá directa o subsidiariamente a la reposición.		
22	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Rechaza o concede el recurso de Apelación, dentro de los tres (3) días siguientes contados a partir del día de la presentación del escrito.		
23	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Oficio remisorio del expediente a Segunda instancia. Artículo 314.	-Formato Remisorio FO-MMI4-P1.2-11	
24	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Informe Secretaria Inspección sobre resultado segunda instancia	-N.A	-N.A
25	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Auto obedeciendo y cumpliendo lo resuelto por el superior		
26	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación a las partes y cumplimiento de la sentencia	-Comunicación Oficial	-Tres (3) días hábiles.

27	Inspección de Policía	Inspector de Policía	En caso de no notificarse personalmente la sentencia dentro de los 3 días se fija por edicto Artículo 310.	FO-MAP5-P1-02 -Formato Citación FO-MMI4.P1.2-05	
28	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación por Edicto. Artículo 310 y 312.		
29	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Anotación y archivo del expediente Se liquidan las costas del proceso para cualquiera de las partes	-N.A	-N.A
30	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Se notifica a las partes	-Formato Citación FO-MMI4.P1.2-05	
31	Inspección de Policía	Inspector de Policía	En caso de pago, se cobrará por la vía coactiva ante la justicia ordinaria		

9 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
Artículo 299	Código Departamental de Policía			-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-05	Formato Citación	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-08	Formato Auto recepción Querella por perturbación a la Posesión o M.	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-09	Formato Acta de visita resolución querella perturbación a la posesión o M.	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-10	Formato Resolución querella por perturbación a la posesión o M.	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-11	Formato Remisorio	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MAP5-P1-01	Formato	Inspector de Policía	Inspección de	-Según Tablas de	- 2 Años	- Archivo Central

	Memorando General.		Policía	Retención Documental		
FO-MAP5-P1-02	Comunicación Oficial	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- N.A.

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
02	06/10/2011	Se realizan modificaciones en las actividades y formatos que se manejan en el presente procedimiento, su código queda igual y su Nombre pasa de ser Procedimiento Querellas Policivas a ser Procedimiento de Recepción y trámite de Querellas Ordinarias civiles de policía por perturbaciones a la posesión y servidumbre.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Como función de policía tiene la preservación del orden público en su aspecto material u objetivo, y de manera especial la prevención de hechos que atenten contra la paz y la tranquilidad ciudadana.

2. ALCANCE

Prevención total de hechos que atenten contra la paz y la tranquilidad de los habitantes del Municipio.

3. VOCABULARIO

- **Contravención:** Es una conducta antijurídica que pone en peligro algún bien jurídico protegible, pero que es considerado de menor gravedad y que, por tanto, no es tipificado como delito.
- **Acta**: Documento escrito que contiene la totalidad de las actuaciones surtidas, narración de hechos, análisis jurídicos, decisiones y acuerdos en el transcurso del trámite del caso, debe ser suscrito por el funcionario de conocimiento y las partes.
- **Apoderado**: Representante legal de una de las partes en conflicto
- **Auto**: Decisión que se emite para resolver un determinado asunto.
- **Boleta de citación**: Mecanismo para citar al convocado para que comparezca en una fecha y hora determinada, con el fin de realizar la diligencia de Audiencia de Mediación
- **Conflicto**: Contraposición de Intereses
- **Convivencia**: Vida en común de una o varias personas.
- **Querellado**: Persona, a le que se le atribuye una conducta, susceptible de ser tratada por la vía de la mediación.
- **Querellante**: persona que solicita, se cite a otra para tratar un asunto por la vía de la mediación
- **Diligencia**: Tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto o de un auto judicial.
- **Expediente**: Documento físico donde se encuentra la totalidad de la actuación del caso recepcionado.
- **Informe**: Constancia escrita que realiza un funcionario.
- **Mediación**: La mediación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en un conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas para los participantes en la controversia.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Por tratarse de contravenciones nacionales generalmente y antes de recepcionar la querella se busca la figura de la conciliación.
Este procedimiento tiene un tiempo de evacuación mínimo de 9 días y el máximo sujeto al cumplimiento de los testigos y el contraventor.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ordenanza No.145ª de 2.002
- Código Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del Valle del Cauca

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recepción contravención y remisión a la Inspección	-N.A	- N.A.
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Identificar al Querellante solicitándole la cédula de ciudadanía		- Al momento de recibir despacho
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Se recibe la Queja o informe de la Policía		- Después de realizado el auto
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Ordena Citación al Querellado, para su defensa	- Formato Citación	- Según Auto
5	Inspección de Policía	Inspector de	Radicación en el libro radicador correspondiente		

		Policía			
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Presentación del Querellado para escucharlo en sus descargos	-QUERELLA FPJ-29	
10	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recibir descargos al Contraventor y se practican las pruebas solicitadas		
11	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Fallo y notificación		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MMI4-P1.2-05	Formato Citación	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central
FO-MMI4-P1.2-16	QUERELLA FPJ-29	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	- 2 Años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
02	06/10/2011	Se realizan modificaciones en sus actividades y formatos que se utilizan en el presente Procedimiento, su código queda igual y su nombre pasa de ser Procedimiento Amparo por perturbaciones a la Posesión o a la Mera Tenencia a ser Procedimiento de Recepción y Trámite de contravenciones comunes o nacionales de Policía.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Facilitar a la comunidad el diligenciamiento para la obtención de los documentos personales extraviados

2. ALCANCE

Prevención total de hechos que atenten contra la paz y la tranquilidad de los habitantes del Municipio.

3. VOCABULARIO

- Denuncia: Realizar un reporte por la pérdida de sus documentos y/o elementos, e imprimirlo para realizar los trámites ante las diferentes entidades.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Tener constancia de la pérdida de sus documentos y/o elementos, en caso de problemas con las autoridades competentes.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Código de Procedimiento Penal CPP
- Código Nacional de Policía

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Brindar orientación al usuario: - Dirigirse a la Tesorería Municipal y Solicitar Consignación de pérdida de Documentos o Elementos - Cancelar Consignación en el Banco de Bogotá	-N.A	-N.A
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recibir la denuncia por pérdida de documentos y/o elementos	-Formato de Denuncia por	- Al momento de

3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	El Inspector Municipal de Policía verifica y firma	pérdida de Documentos o Elementos FO-MMI4-P1.2-14	recibir la Denuncia
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Entrega original del denuncio al usuario.	-Libro Radicador de Denuncio por pérdida de Documentos o Elementos	-Al momento de la entrega del denuncio al Usuario
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Se archiva el documento o se anota en el libro radicador		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
N.A.	- Libro de radicación de denuncias por pérdida de Documentos o Elementos	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Libro	- Indefinido	- N.A.
FO-MMI4-P1.2-12	- Formato de Denuncio por pérdida de Documentos o Elementos	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	-2 Años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Controlar y verificar que los establecimientos comerciales ya existentes y los comerciantes del Municipio estén dando cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes.

2. ALCANCE

Se realizan jornadas de verificación de cumplimiento de los requisitos en los establecimientos comerciales determinando actividades responsables y acciones a seguir, finaliza con el archivo del formato diligenciado.

3. VOCABULARIO

- N.A.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Se realiza informe mensual al Secretario de Gobierno sobre gestión y trámite realizado y otras autoridades y órganos de control que lo soliciten. Se realiza a su vez controles sobre: Registro único empresarial (Cámara de Comercio), Periódicamente se realizan jornadas de verificación de requisitos para el funcionamiento de los establecimientos comerciales con las respectivas entidades (declaración de impuesto de industria y comercio) y Desarrollo de campañas informativas.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ley 232 de diciembre 26 de 1995
- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 29, 95
- Código Contencioso Administrativo artículo 5º
- Ley 734 de 2002 artículo 34

- Ley 53 de 1985 artículos 12 y 25
- Ley 594 archivo general
- Ley 9 de 1979
- Decreto No. 079 de 2001
- Decreto 1846 de 1996.

4.3

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Programa con todo el equipo de trabajo (Secretario de Gobierno, Funcionario de la secretaría Financiera, Funcionario de la UES, Funcionario del cuerpo de Bomberos, Policía Nacional y el Inspector de Policía), la fecha y hora para realizar la jornada de verificación de cumplimiento de los requisitos, establecimientos comerciales determinando actividades responsables y acciones a seguir. Si realizada la jornada de verificación de cumplimiento de requisitos, hay renuencia en el propietario para cumplir con los requisitos de ley, se procederá a abrir expediente en cuyo auto se ordenará requerir por escrito al infractor para que en el término de treinta (30) días cumpla con los requisitos que hagan falta.	-FORMATO ACTA DE VISITA	- N.A.
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Establece fecha y hora acordada y coordina con el equipo las acciones y actividades.	-Agenda del Despacho	-Después de reunión con

3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Organiza los documentos y apoyo logístico que se necesiten para desarrollo de la jornada.	-Código de Policía Departamental y Normas concordantes	el equipo de Trabajo
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Llegada la fecha y hora para realizar la jornada se desplaza a los diferentes lugares con su equipo de trabajo	-Constancia de Visita ACTA	-Después de realizada la Visita al establecimiento
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Diligencia los formatos y/o actas, luego se procede a condensar la información para hacer los seguimientos posteriores que se requieran o informar a qué lugar se deben dirigir.		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	**(En caso de Incumplimiento de requisitos):** Pasados los 30 días se podrá imponer multas sucesivas de 5 salarios mínimos mensuales por cada día de incumplimiento hasta por el término de 30 días calendario, previo aviso notificado al infractor.	-Constancia de Visita ACTA	-Después de realizada la Visita al establecimiento
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si el sancionado cumple se procede a archivar el expediente. Sino, entonces mediante acto administrativo el Inspectora ordena la suspensión de actividades hasta por 2 meses, acto que se notificará al infractor, con copia a policía para verificación.		

8	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si transcurrido el tiempo de sanción antes establecido, el sancionado cumple se procede al archivo. Si no se ordenará el cierre definitivo del establecimiento, acto que se notificará personalmente al afectado, en aplicación al C.C.A		
9	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Una vez notificado el propietario y verificado el cierre del establecimiento se procede al archivo del proceso.		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
	Acta de Visita	Inspector de Policía	Inspección de Policía	Según Tablas de Retención Documental	2 Años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Facilitar previo el lleno de requisitos legales a la comunidad el transporte de bienes, muebles y enseres, evitando el hurto y controlando la delincuencia.

2. ALCANCE

Se facilita el trasteo de bienes muebles y transporte de semovientes.

3. VOCABULARIO

- **Conduce:** Permiso para transportar enseres domésticos, maquinaria agrícola o semovientes.
- **Hurto:** Apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble.
- **Semoviente:** Consiste en ganado de cualquier especie.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Expedir permiso a la ciudadanía Victoriana, para desplazar sus muebles y enceres a otra ciudad que será su nuevo lugar de residencia; y para el control que realiza la Policía Nacional en los diferentes puntos de control sobre la Vía Nacional.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Decreto 1344 de 1970
- Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito Terrestre

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Solicitud escrita y presentación de documentos.	-N.A	-N.A
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Orientación al usuario sobre requisitos a presentar para la expedición del Conduce: 1.Cédula de Ciudadanía del Conductor y propietario de los bienes muebles. 2.Licencia de Conducción del conductor 3.Tarjeta de propiedad del vehículo		- Al momento de recibir la solicitud
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Expedición del Conduce; con base en la documentación recibida	-Formato Conduce	- Después de recibir los Documentos exigidos
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Firma del Conduce previo a la verificación de documentos.		
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Entrega al solicitante Conduce original y el peticionario firma copia de recibido.		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Archivo.	- Acta con firma de recibido por el despacho.	- El día de realizada la diligencia.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MMI4-P1.2-15	Formato Conduce	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	-2 Años	- Archivo Central
	Acta con firma de recibido	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	-2 Años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Regular la prestación del Servicio Público de Transporte terrestre de pasajeros de tipo individual o Urbano.

2. ALCANCE

Las empresas legalmente constituidas, interesadas en prestar el servicio público de transporte terrestre de pasajeros de tipo individual deben solicitar y obtener la habilitación que les concede la autorización para prestar el servicio en la modalidad solicitada (Servicio individual - Taxi).

3. VOCABULARIO

- N.A

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Que los vehículos de transporte individual de pasajeros (taxis) puedan ser registrados en la oficina de Tránsito competente para que presten el servicio de manera legal.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Decreto – Ley 080 de 1.987
- Ley 336 de 1.996
- Decretos 170 y 172 de 2001
- Ley 769 de 2002

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recepción de la solicitud escrita y documentación por parte de la empresa Transportadora	- N.A	- N.A.
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Revisión de la documentación conforme a los requisitos establecidos en el Decreto 170 o 172 de 2.001.	- N.A	-Al momento de recibir los documentos
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si la documentación está incompleta se informa a la empresa de transporte para que entregue la documentación faltante.	Comunicación Oficial	-Cinco (5) días hábiles
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si la documentación está completa elabora la Certificación y firma el funcionario (Inspector de policía)	-Resolución expedida por el Señor Alcalde del Municipio	-Treinta (30) días hábiles
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Se elabora y Firma la resolución.		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notifica la Resolución al director de la Empresa de Transporte.		
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Archiva copias		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP5-P1-02	Comunicación Oficial	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	-2 Años	- Archivo Central
	Resolución	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	-2 Años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

9. OBJETIVO

Regular el transporte público, del Municipio para mantener controlado este servicio.

10. ALCANCE

Se inicia con la solicitud por parte de la empresa transportadora de la expedición o renovación de la tarjeta de operación y finaliza con la entrega de la misma.

11. VOCABULARIO

- **Definiciones:** Para la interpretación y aplicación del presente decreto, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Tarjeta de Operación:** Permiso que se expide a un vehículo de servicio público urbano o interveredal, para su normal funcionamiento.

- **Municipios contiguos**: Son aquellos municipios que gozan de límites comunes.

- **Paz y salvo:** Es el documento que expide la empresa al propietario del vehículo, en el que consta la inexistencia de obligaciones derivadas exclusivamente del contrato de vinculación.

- **Planilla única de viaje ocasional:** Es el documento que debe portar todo conductor de vehículo de servicio público de esta modalidad para la realización de un viaje ocasional.

- **Smmlv:** Salario mínimo mensual legal vigente.

- **Tarifa:** Es el precio que pagan los usuarios por la prestación del Servicio Público de Transporte.

- **Taxi:** Automóvil destinado al servicio público individual de pasajeros.

- **Vehículo nuevo:** Es el vehículo automotor cuyo modelo corresponde como mínimo al año en el que se efectúa el registro del mismo.

- **Viaje ocasional:** Es aquel que excepcionalmente autoriza el Ministerio de Transporte a un vehículo taxi, para prestar el servicio público de transporte individual por fuera del radio de acción autorizado.

12. CONTENIDO

12.1 GENERALIDADES

-Emisión del documento por autoridad competente que habilita a los vehículos automotores para prestar el servicio público de transporte de pasajeros individual y mixto bajo la responsabilidad de un operador o empresa de transporte.

-Renovar la Tarjeta de Operación para la continuación del normal funcionamiento de servicio de transporte público.

12.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Decreto – Ley 080 de 1.987
- Ley 336 de 1.996
- Decretos 170 y 172 de 2001

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recibir la solicitud escrita por la empresa transportadora para la Expedición o Renovación de la Tarjeta de Operación junto con la documentación requerida.	-Solicitud por parte de la Empresa y Documentación	- N.A.
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Revisar la documentación por el conforme a los requisitos establecidos en el Decreto 170 o 172 de 2.001.	-Requisitos establecidos Decreto 170 o 172 de 2001	-Al momento de presentada la Documentaci
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si la documentación está incompleta se le solicita a la empresa transportadora que entregue la documentación faltante.		

					ón
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si la documentación está completa se elabora la Resolución de expedición o Renovación y se realiza la Tarjeta de operación.	-Formato Tarjeta de Operación	
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Firma la Resolución y la Tarjeta de operación por parte del Inspector de Policía.		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación de la Resolución y entrega la Tarjeta de Operación al Encargado de la Empresa de Transporte.		
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Archiva copia de la Resolución y de la Tarjeta de Operación.		

10 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
	Solicitud de la Empresa	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención Documental	-2 Años	- Archivo Central
Decreto 170 o 172 de 2001	Requisitos Establecidos	Inspector de Policía	Inspección de Policía			
FO-MMI4-P1.2-19	Formato Tarjeta de Operación	Inspector de Policía	Inspección de Policía			

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Trámite que se realiza con el fin de dejar sin efecto la Tarjeta de Operación.

2. ALCANCE

Se inicia con la solicitud por parte de la empresa transportadora de cancelar la tarjeta de operación y finaliza con la cancelación de la misma.

3. VOCABULARIO

- N.A.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Cancelar la Tarjeta de Operación del vehículo.
Para toda cancelación de la tarjeta de operación: la exigencia del pago de impuestos del vehículo se establece en la cancelación de Licencia de Tránsito.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Decreto – Ley 080 de 1.987
- Ley 336 de 1.996
- Decretos 170 y 172 de 2001

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Recepción de la solicitud escrita por la empresa Transportadora.	-Solicitud por parte de la empresa y Documentación	- N.A.
2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Revisar la documentación conforme a los requisitos establecidos en el Decreto 170 o 172 de 2.001.		-Al momento de presentada la Documentación
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si la documentación está incompleta informa a la empresa transportadora para que entregue la documentación faltante.	-Requisitos establecidos Decreto 170 o 172 de 2001	
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Si la documentación está completa solicita número de resolución al Despacho y elabora la Resolución cancelando la Tarjeta y la firma.		
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Firma la Resolución de cancelación y las regresa a la secretaria.	**RESOLUCIÓN**	
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notifica personalmente la Resolución de cancelación al Director de la Empresa de Transporte.		-N.A
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Archiva copias		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
	-Solicitud de la Empresa	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según Tablas de Retención	-2 Años	- Archivo Central
-Decreto 170 o 172 de 2001	-Requisitos establecidos	Inspector de Policía	Inspección de Policía			
	RESOLUCIÓN	Inspector de Policía	Inspección de Policía			

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Cumplir con las comisiones solicitadas por las autoridades judiciales, la Fiscalía General de la Nación, C.T.I., y Fiscalía local, ya sea para la práctica de pruebas, notificaciones o citaciones.

2. ALCANCE

Se cumplen las citaciones y notificaciones a la comunidad según solicitud de autoridades judiciales o usuarios o competencias del despacho.

3. VOCABULARIO

- Comisiones: Son aquellas encargadas por una autoridad competente para informar un asunto específico.
- **Notificación:** Comunicación oficial y formal de la resolución de una autoridad.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Código departamental de Policía y convivencia ciudadana del Valle del Cauca –Ordenanza No.145A de Enero 9 de 2002 (Art. 303, 312)
- Código de Procedimiento Civil Art. 321 hasta 330

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Elaborar Auto ordenando la notificación	-Formato Auto	- Cada que se presente un caso

2	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Se hace la citación mediante un oficio, emisora, para el área rural, u otro medio.	-Formato Citación	- Al momento de recibir despacho
3	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Expedición de boleta de citación indicando, fecha y hora para notificaciones.		- Después de realizado el auto
4	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Notificación personal y entrega de fotocopia. Se confirma si la notificación fue realizada, en caso contrario se repite.		- Inmediatamente después de Recibido
5	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Devolución al Comitente		
6	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Anotación en el libro diario		
7	Inspección de Policía	Inspector de Policía	Archivo		- El día de realizada la diligencia.

11 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MMI4-P1.2-02	-Formato Auto	Inspector de Policía	Inspección de Policía	-Según T.R.D	- 2 años	- Archivo Central.
FO-MMI4-P1.2-05	-Formato Citación	Inspector de Policía	Inspección de Policía	- Según T.R.D.	- 2 años	- Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	06/10/2011	No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Por medio de este procedimiento se establecen las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de
Gestión - Calidad y Control- de la Alcaldía de la Victoria, así como para informar sus resultados, mantener los registros que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor.

La ejecución del ciclo de auditorías internas determina si el Sistema de Gestión – Calidad y Control- :

- Si el sistema satisface plenamente los requisitos establecidos por la norma NTCGP 1000:2004 y el MECI 1000:2005.

- Si está correctamente implementado y se mantiene de manera eficaz.

2. ALCANCE

El procedimiento cubre un ciclo total de auditorías que cubre todo un año y todas las dependencias. Este procedimiento inicia con la planeación del ciclo anual de auditorías y concluye con la elaboración de informes (las mejoras que surgen de estos y su seguimiento hacen parte del proceso de mejoramiento continuo).

3. VOCABULARIO

- Auditor - Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría

- Auditoria - Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de procesos, procedimientos o actividades, de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios establecidos.

Nota-1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la misma organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización, en muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que audita.

Nota-2: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su

nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las normas a auditar.

- *Competencias* - Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
Nota: Las Competencias para seleccionar los Auditores internos de la Alcaldía de La Victoria, son las definidas en la TA-MEV2-P1-01 "Criterios para Seleccionar Auditores Internos"

- *Criterios de Auditoria* - Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
Nota: Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

- *Evidencia de Auditoria* - Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Nota: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, y puede provenir de unos documentos o ser verbal.

- *Hallazgos de Auditoria* - Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

- *Plan de Auditoria* - Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

- *Programa de Auditoria* - Conjunto de acciones que incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Las Auditorías Internas son un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una entidad, realizada por la misma entidad, para determinar la extensión en que ésta está logrando cumplir con los criterios y objetivos

establecidos como directrices para el desarrollo de esos procesos, actividades, operaciones y resultados. En ese sentido, es fundamental tener claridad en los criterios a partir de los cuales se van a evaluar los diferentes elementos de la entidad (procesos, etc.).

En el Municipio de La Victoria hemos establecido el Sistema de Gestión – Calidad y Control – como herramienta privilegiada para direccionar nuestra organización y lograr el pleno cumplimiento de nuestros objetivos institucionales. En ese sentido, el Sistema de Gestión toma como punto de partida todas las directrices dadas a través del MECI 1000:2005 y NTCGP 1000:2004 como normas que aportan al desarrollo administrativo y gerencial de todas las entidades del estado (entendido como lo administrativo y gerencial una serie de desarrollos en estas áreas que permiten una mejor gestión dentro de las organizaciones, es decir, una serie de elementos que ayudan a conceptualizar y organizar las entidades de forma que ellas puedan alcanzar sus objetivos institucionales de la forma más eficiente y eficaz posible, haciendo para ello especial énfasis en el manejo y control de los riesgos, en el manejo y control de los procesos y procedimientos y en el conocimiento de los requerimientos y necesidades de los clientes y su satisfacción).
El Mapa de Procesos de la Alcaldía es el punto de partida para la conceptualización y manejo del sistema, pues en él se articulan no sólo todos los procedimientos y procesos necesarios para que la entidad funcione y cumpla su objetivo institucional, sino también, y como resulta obvio (en tanto normatividad estatal), todos los elementos requeridos por el MECI (a partir del mapa se puede acceder a todos los componentes que debe tener el sistema de control interno de una entidad estatal) y todos los requisitos para que una entidad tenga un Sistema de Calidad Idóneo.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2004
- MECI 1000:2005
- PR-MEV2-P2-O1 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

4.3.1 Programación del Plan Anual de Auditorias

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Realizar una evaluación general de la entidad para determinar las áreas prioritarias a auditar** Tomando como referencia el último informe de Revisión al Sistema de Gestión por la Dirección, el último resultado de la Evaluación Independiente y otro tipo de información que considere relevante (p.e. resultados de auditorías y autoevaluaciones no evaluadas en esos informes), el Jefe de Control Interno y Calidad realiza una primera valoración de los aspectos más importantes a auditar durante el año y diligencia un primer borrador del FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa a la Programación Anual de Auditorías Internas. Es importante recalcar que se debe auditar el cumplimiento de todos los requisitos de la NTCGP 1000:2004, dentro de los cuales los procesos misionales tienen prioridad especial.	N.A.	Primeros 10 días de Mayo de cada año (la planeación se hace para un año comenzando por Junio y terminando en Mayo del año siguiente, esto con el objeto de que las reuniones para

			Actualizar listado de candidatos a auditores internos Durante este mismo periodo, el Jefe de Control Interno y Calidad debe actualizar el Listado de Candidatos a Auditores Internos FO-MEV2-P1-11 tomando como referencia la TA-MEV2-P1-01 - Tabla con Criterios para Seleccionar Auditores Internos.		evaluar el sistema y la planeación no se crucen con la entrega de informes a terceras partes que suelen hacerse al final y al comienzo de cada ano fiscal).
2	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Cita a Reunión del Comité Directivo del Sistema de Gestión de la Entidad para Elaborar Plan de Auditoria** Cita a través del formato FO-MEV2-P1-02 – Convocatoria para la Elaboración del Programa Anual de Auditorías Internas, a todos los miembros del Comité Directivo del Sistema de Gestión, en la cual están señalados los elementos que se van a analizar en dicha reunión. Adjunta a esta convocatoria el formato de la evaluación	FO-MEV2-P1-02 – Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditorias	Entre el 10 y el 15 de mayo de cada año

			elaborada en el paso anterior.		
3	Comité Directivo del Sistema de Gestión – Calidad y Control -	Comité Directivo del Sistema de Gestión – Calidad y Control -	**Se Realiza la reunión y se Elabora el Programa y Cronograma para el ciclo Anual de Auditorias** A partir del análisis y evaluación de la información y recursos disponibles se debe diligenciar el Formato FO-MEV2-P1-03 Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias Debe quedar constancia de que el Comité Directivo del Sistema de Gestión aprueba en su totalidad el citado Formato. Si en la reunión hay temas que quedan pendientes estos deben ser actualizados y finiquitados por el Jefe de Control Interno y Calidad quien dejara constancia de la aprobación de éstos por el Comité.	FO-MAP5-P1-02 Formato Acta de Reunión FO-MEV2-P1-03 Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias.	Entre el 10 y el 15 de mayo de cada año
4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Notifica Auditores Lideres y Secretarios de Dependencias** El Jefe de Control Interno y Calidad envía memorando (junto con copia del cronograma) en donde notifica a los Auditores Lideres las responsabilidades que tienen a cargo y tiempos. Adjunta también listado de posible	FO-MAP5-P1-01 Formato Memorando enviado a Auditores Lideres	

			equipo de auditores. Así mismo notifica a los Secretarios y responsables de procesos las auditorias que les serán realizadas y las fechas para las mismas.		

4.3.2 Planeación, Ejecución y Evaluación de las Auditorias

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Estructurar Equipo Auditor** Un mes antes de la fecha prevista para realizar la auditoria el Auditor Líder debe escoger su equipo auditor, a quien debe notificar su selección, informar lo que se va a realizar y solicitar que investigue sobre elementos relacionados con la auditoria a realizar (debe proveer información relevante). Esto se hace a través del FO-MEV2-P1-04 - Notificación a Equipo Auditor. Los miembros del equipo auditor no deben tener relación directa con el elemento a auditar (asegurar independencia) Todos los miembros del equipo auditor deben firmar en	FO-MEV2-P1-04 - Notificación a Equipo Auditor. (este documento hará parte de los anexos de la auditoria).	1 mes antes de la auditoria (1 semana)

			la casilla correspondiente en señal de aceptación. Una vez listo debe ser firmado también por el Jefe de Control Interno y Calidad. El equipo auditor debe cumplir con los requisitos de la TA-MEV2-P1-01 - Tabla con Criterios para Seleccionar Auditores Internos.		
2	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Elaborar Plan de Auditoria** 15 días antes de la fecha prevista para la auditoria se debe realizar una reunión con el equipo auditor para elaborar el plan de Auditoria, definiendo claramente el objetivo de la auditoria, el alcance, los criterios y demás elementos presentes en el FO-MEV2-P1-05 El Plan de auditoría debe ser concertado con el Responsable de la dependencia cuyo proceso u actividad se va a auditar, quien debe ser invitado a la reunión o con quien se debe realizar una reunión posterior (líder auditor y la persona en cuestión) para revisar el plan y ajustarlo en caso de ser necesario.	FO-MEV2-P1-05 - Formato para Plan de Auditoria. (este documento hará parte de los anexos de la auditoria).	15 días antes del comienzo de la auditoria
3	Auditores Lideres	Auditores Lideres y Equipo Auditor	**Elaborar Listas de Verificación** Según el plan de Auditoria y según la actividad general y las actividades especificas detalladas en el plan, los miembros del equipo auditor deben revisar los	FO-MEV2-P1-06 - Formato Lista de Verificación (este	1 semana antes del inicio de la Auditoria

			documentos pertinentes relacionados con el alcance y criterios de la auditoria, incluyendo la documentación legal vigente aplicable, con base en lo cual deben elaborar listas de verificación con las cuales trabajarán durante la auditoria. Éstas se constituyen en el derrotero del "trabajo de campo" (elementos a verificar). Para ello se utiliza el formato FO-MEV-P1-06 Lista de Verificación	documento hará parte de los anexos de la auditoria).	
4	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Realizar la Reunión de Apertura** El Auditor Líder coordina la reunión de apertura con los funcionarios a auditar y presenta el equipo de auditores, sus funciones y el plan de auditoría, dejando constancia escrita en el acta de la reunión y la lista de los asistentes a la reunión, según el FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria. **Nota:** Sólo el auditor líder está autorizado para realizar modificaciones al Plan de Auditoría, previa concertación con la Alta Dirección del proceso u organismo a auditar.	FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria.	
5	Equipo Auditor	Equipo Auditor	**Efectuar la Auditoria** El equipo Auditor, según el plan de auditoria y soportados en las listas de verificación, obtienen evidencias en el sitio de las actividades relativas al Proceso de auditoría a través de la aplicación de técnicas de auditoría.	N.A	Periodo definido en el Plan de Auditoria

6	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Reunión de Enlace** En la fecha y hora acordados, el equipo auditor se reúne para definir y analizar los hallazgos y observaciones encontradas y realizar los ajustes pertinentes. Diligencia FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria.	FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria.	
7	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Realizar la Reunión de Cierre** El auditor líder preside la reunión de cierre a la cual deben asistir: el equipo de auditores y los auditados, presenta los aspectos relevantes, los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, concertando sobre las objeciones de los auditados y el tiempo para la presentación del plan de acciones correctivas y preventivas, o plan de mejoramiento, y elabora el FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria. y deja constancia escrita de los participantes a la reunión. **Nota:** Antes de finalizar la reunión de cierre, el auditor líder aplica a los auditados el instrumento de evaluación de auditores contenido en el formato FO-MEV-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados	FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria. FO-MEV-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados	

8	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Elaborar Informe Final de la Auditoria** El equipo de auditores registra en forma precisa y clara el resultado de la auditoría en el FO-MEV2-P1-09 - Informe de Auditoría, lo suscribe bajo su exclusiva responsabilidad y lo remite al Jefe de Control Interno y Calidad El informe debe ir con los respectivos anexos. - FO-MEV2-P1-04 - Notificación a Equipo Auditor. - FO-MEV2-P1-05 - Plan de Auditoria - FO-MEV2-P1-06 - Lista de Verificación - FO-MEV2-P1-07 - Actas de Reuniones de Auditoria (apertura, enlace y cierre) - FO-MEV2-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados conciente de eso **La Evaluación de los auditores internos debe ser tabulada y analizada por el auditor líder y ser remitida junto con los anexos mencionados en el FO-MEV2-P1-10 -Formato de Informe de Evaluación de los Auditores. El jefe de Control Interno Revisa la Información consignada y evaluada.** **El jefe de control interno en caso de que sea necesario solicita a Recurso Humano el mejoramiento de competencias de los auditores, si fuere el caso**.	FO-MEV2-P1-09 Informe de Auditoría FO-MAP5-P1-01 Memorando solicitando mejoramiento de competencias auditores en caso de ser necesario	

9	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Remite Informe a Jefe de Dependencia Auditada** El Jefe de Control Interno y Calidad archiva toda la documentación recibida y envía, mediante memorando, copia del informe al responsable de la dependencia Auditada.	FO-MAP5-P1-01 Memorando Enviado a Responsables de Dependencia	
10	Responsable de Dependencia	Responsable de Dependencia	**Definir Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora** Con base en los hallazgos de la auditoría, el responsable del proceso o del organismo auditado, dentro del plazo convenido en la reunión de cierre, las acciones correctivas, preventivas o de mejora (las cuales se realizan según PR-MEV2-P2-01 Procedimiento para toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, coordinando con el auditor líder para que este asigne los responsables de seguimiento. La forma específica de hacer el seguimiento a estas acciones y los pasos a seguir están presentes en el procedimiento mencionado.	Los puntos de control y registro de estos pasos están detallados en los procedimientos de mejora continua.	

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP5-P1-02	Formato Acta de Reunión Programación Anual de Auditorias Debe llevar como anexos: - FO-MEV2-P1-O1 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas - FO-MEV2-P1-02 - Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditorias	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditorías Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

	- FO-MEV2-P1-03 - Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias					
FO-MAP5-P1-01	Memorando enviado a Auditores Lideres	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditores	Según T.R.D.	Archivo Central
FO-MEV2-P1-09	Informe de Auditoría Con los siguientes anexos: - FO-MEV2-P1-04 Notificación a Equipo Auditor. - FO-MEV2-P1-05 Plan de Auditoria	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditorías Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

	- FO-MEV2-P1-06 Lista de Verificación - FO-MEV2-P1-07 Actas de Reuniones de Auditoria (apertura, enlace y cierre)					
FO-MEV2-P1-10	Informe de Evaluación de los Auditores Como anexo: - FO-MEV2-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditores Internas	Según T.R.D.	Archivo Central
FO-MAP5-P1-01	Memorando enviado a Jefes de Dependencia	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control	Carpeta Auditorías Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

	con Informe de Auditoria		Interno y Calidad			

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P1-O1 - Formato para Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas
2. FO-MEV2-P1-02 - Formato para Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditorias
3. FO-MEV2-P1-03 - Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias
4. FO-MEV2-P1-04 - Formato para Notificación a Equipo Auditor
5. FO-MEV2-P1-05 - Formato para Plan de Auditoria
6. FO-MEV2-P1-06 - Formato Lista de Verificación
7. FO-MEV2-P1-07 - Formato Acta de Reuniones de Auditoria
8. FO-MEV2-P1-08 - Formato Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados
9. FO-MEV2-P1-09 - Formato Informe Auditoria
10. FO-MEV2-P1-10 - Formato Informe Evaluación Auditores
11. FO-MEV2-P1-11 - Formato Listado Auditores
12. TA-MEV2-P1-01 - Criterios para Seleccionar Auditores Internos

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para aplicar los instrumentos emitidos por el DAFP para evaluar el nivel de desarrollo del Sistema de Control Interno.

2. ALCANCE

Cubre todos los componentes establecidos en el MECI 1000:2005

3. VOCABULARIO

- *DAFP-* Departamento Administrativo de la Función Pública.
- *MECI* - Modelo Estándar de Control Interno.
- *SCI* - Sistema de Control Interno.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Dentro de los componentes del MECI, existe uno llamado Evaluación Independiente el cual está compuesto por dos elementos, a saber: las auditorías internas y la Evaluación del Sistema de Control Interno. El objetivo y estructura de las Auditorías Internas están descritos en el PR-MEV2-P1-01 (que en este caso se articula con las auditorías internas requeridas por la NTCGP 1000:2004). Por su parte, el objetivo del elemento Evaluación del Sistema de Control Interno es realizar dentro de la entidad un diagnostico los suficientemente amplio y profundo para determinar anualmente el nivel de desarrollo e implementación de los elementos, componentes, subsistemas y del Sistema de Control Interno como un todo dentro de la Entidad.

Para ello, en el manual de implementación del mismo se establecen claramente los pasos a seguir (y las herramientas a usar) para la realización de este diagnostico. Estos pasos y herramientas se repiten en cierta medida para cada uno de los aspectos a evaluar: 1. Elementos. 2. Componentes. 3. Subsistemas. 4 Sistema de Control Interno. Es decir, en principio, para realizar la evaluación independiente el Jefe de control Interno y Calidad junto con los miembros del Comité de Control Interno y Calidad deben diseñar la forma a través de la cual se va a acceder a la información que se debe diagnosticar para cada elemento, componente, subsistema y el sistema

total, según los formatos señalados en el Manual de Implementación del MECI. No obstante, dado el tamaño de la entidad y con el ánimo de sacar el máximo provecho de la evaluación y evitar duplicidad de esfuerzos (y mucha repetición, desgaste y indiferencia por parte de los funcionarios) se ha decidido que para la evaluación independiente se partirá de los formatos requeridos para la evaluación de los elementos y con las respuestas de éstos y su articulación (y aportes que puedan dar los evaluadores) se evaluaran los componentes, de la articulación de los componentes los subsistemas y de articulación de los subsistemas la totalidad del Sistema de Control Interno.

El resultado de esta Evaluación del Sistema de Control interno tienen dos objetivos, por una lado, ayudar como insumo para tomar decisiones dentro de la Alcaldía en cuanto a su funcionamiento general y el grado de aplicación y funcionamiento del MECI. Por otro lado, servir de insumo para el informe que anualmente se debe presentar al DAFP sobre el grado de desarrollo del MECI dentro de nuestra institución.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- MECI 1000:2005
- Decreto 1599 de 2005
- Circulares del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno para las entidades del orden Nacional y territorial.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Consultar las fechas para la entrega del Informe de Evaluación al Sistema de Control Interno a la DAFP** El jefe de Control Interno y Calidad debe estar chequeando constantemente la página y los comunicados y circulares de la DAFP para tener claridad	N.A.	N.A.

			sobre la fecha de presentación del informe. Según estas fechas el Jefe de Control Interno y Calidad programa los tiempos para la realización de la Evaluación Independiente. Así mismo, debe revisar si no se han dado cambios en la metodología requerida por el DAFP.		
2	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Determinar metodología a implementar y cronograma de trabajo** El Jefe de Control Interno y Calidad junto con el Comité de Control Interno y Calidad deben definir cuál o cuáles instrumentos se utilizarán para recolectar la información necesaria a la evaluación. La información necesaria para la evaluación es aquella que se encuentra en todos los cuestionarios presentes en el FO-MEV2-P1-12 - Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control. A partir del análisis de la información presente en estos cuestionarios y un análisis de la entidad, se debe determinar la forma acceder a esta información : - Consultas mediante entrevistas - Información documental - Encuestas - Talleres	Cronograma y plan para la Evaluación Independiente (encuestas diseñadas, entrevistas diseñadas, ect.) (estos elementos serán anexos del hará parte del FO-MEV2-P1-12	Los tiempos dependen de la fecha para entregar Informe al DAFP

			Las encuestas se distribuyen entre los servidores públicos de la entidad que se considere necesario indagar. La consulta mediante Entrevista a servidores o grupos de servidores, permite obtener o complementar las evidencias que fundamenten cada respuesta de los cuestionarios del FO-MEV2-P1-12 o de las encuestas diseñadas para tal fin. Para el desarrollo de la entrevista se debe tener en cuenta: - Solicitar las citas con antelación - Elaborar previamente el cuestionario - Llevar un registro de cada reunión - Elaborar un acta de cada entrevista, la cual constituye evidencia. Las encuestas y entrevistas se deben complementar con información documental, que permite obtener evidencia física del cumplimiento del criterio de evaluación. Esta debe ser documentación de carácter oficial de la entidad para que tenga validez. Se debe diseñar así mismo un cronograma de trabajo y seleccionar los funcionarios que harán parte del equipo de trabajo de la evaluación.	Cuestionarios Evaluación Elementos de Control)	
3	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de	**Aplicar los instrumentos o utilizar las fuentes de información pertinente.** El equipo de trabajo realiza las funciones asignadas con el fin de obtener la información que será consignada en	Entrevistas y encuestas realizadas.	Según cronograma

		Control Interno y Calidad	los cuestionarios del FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control		
4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Diligenciar el FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control** Con la información recolectada se diligencia el formato utilizando los siguientes parámetros de evaluación para la columna de calificación: (1) No se cumple (2) Se cumple insatisfactoriamente (3) Se cumple aceptablemente (4) Se cumple en alto grado (5) Se cumple plenamente Se debe tener presente que todos los elementos evaluados deben soportarse con al menos una fuente o instrumento de información. Para cada cuestionario (elemento de control) de debe obtener la sumatoria y el puntaje el cual se evalúa según el siguiente rango: Rango 1.0 – 2.0: Insuficiencia Critica Rango 2.1 – 3.0: Insuficiente Rango 3.1 – 4.0: Satisfactorio Rango 4.1 – 5.0: Adecuado	FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control (con anexos: documentos soporte: cronograma, encuestas, entrevistas, etc)	Según cronograma

			Así mismo se deben anotar datos o información que se considere relevante en la casilla de observaciones (particularmente aquellas relacionadas con fallas particulares dentro de ciertas dependencias o procesos).		
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Calificar todo el sistema y realizar primer análisis** El Jefe de Control Interno y Calidad junto con su equipo de trabajo deben diligenciar el FO-MEV2-P1-13 - Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente. En el primer cuadro de éste se califica cada uno de los elementos, componentes, subsistemas y el sistema general. Para ello se debe seguir el mismo procedimiento del paso anterior (para los componentes y demás se realiza la sumatoria y el puntaje tomando la totalidad de las preguntas de los cuestionarios de los elementos que los componen y dividiendo por el número de preguntas). En la Casilla calificación se debe poner también la interpretación de ese valor ((1-2) Insuficiencia crítica, etc.) Se debe diligenciar así mismo el cuadro 2. Análisis del Sistema en el cual se consignan las fortalezas, debilidades y observaciones específicas, para cada elemento.	FO-MEV2-P1-13 - Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente.	Según cronograma
6	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Generar Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora** Tomando como referencia el análisis realizado en el paso anterior, el Jefe de Control Interno y Calidad diligencia el FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación	FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la	El planteamiento de acciones de CPM no debe durar

			Independiente. Antes de diligenciar la última casilla, "Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora No" debe enviar el FO- MEV2-P1-14 - "Notificación Resultados Evaluación Independiente" a la persona responsable de la dependencia/proceso para que ésta genere las acciones correctivas, preventivas o de mejora correspondientes. Así mismo, en la notificación especifica fecha de reunión para que el responsable de la dependencia o proceso le dé la información necesaria para terminar de diligenciar el FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente.	Evaluación Independiente FO- MEV2-P1-14 - "Notificación Resultados Evaluación Independiente"	mas de 2 semanas después de enviada la Notificación.
7	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Realiza Informe Interno de la Evaluación Independiente al Sistema de Gestión y socializarlo** Con toda la información recopilada y analizada hasta ahora diligencia el FO- MEV2-P1-15 - Informe Evaluación Independiente e incluye sus respectivos: - FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente - FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente Este Informe debe ser revisado y avalado por el Alcalde y debe ser socializado dentro de la entidad.	FO- MEV2-P1-15 - Informe Evaluación	LA realización del informe no debe durar más de una semana después de recopilada la información de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

8	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Presenta informe a la DAFP según los requisitos solicitados por esta entidad.** Guarda copia del informe presentado en el Aplicativo de la DAFP.	Informe Presentado al DAFP.	Según disposición del DAFP.

12 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MEV2-P1-12	Cuestionarios Evaluación Elementos de Control Con anexos: documentos soporte: cronograma, encuestas, entrevistas, etc	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Fecha	3 Años	Archivo central
FO- MEV2-P1-14	Notificación Resultados Evaluación Independiente"	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Según T.R.D.	3 Años	Archivo central
FO- MEV2-P1-15	Informe Evaluación	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones	Según T.R.D.	3 Años	Archivo central

	Independiente con sus Anexos: - FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente - FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente		Independientes Según T.R.D.			
N.A.	Informe presentado a la DAFP	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Según T.R.D.	3 Años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P1-12 - Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control
2. FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente
3. FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente
4. FO-MEV2-P1-15 - Informe Evaluación Independiente

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe la metodología para realizar el control a un producto o servicio no conforme, los cuales se definen como el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Alcaldía de La Victoria donde se detecte un servicio no conforme.

3. VOCABULARIO

- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

- Producto o Servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos

- Producto o Servicio No Conforme: Es todo producto o servicio prestado por la Administración Municipal a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

- Liberación del Servicio: Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente para proseguir a la siguiente actividad del proceso.

- Concesión: Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos.

- Corrección: Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, puede ser implícita u explicita y obligatoria.

Nota-1: “implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas.
Nota-2: La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Nota-3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La Alcaldía de La Victoria como prestadora de servicios a través de cada una de sus Dependencias, interpreta como servicio No Conforme **toda aquella situación** que afecta la calidad del servicio o la consecución normal de alguno de los procesos **y frente a la cual se plantea y aplica una corrección para solucionar de forma inmediata dicha situación.**

Para ayudar a identificar las situaciones más comunes y para la aplicación de la corrección según el caso, se utiliza la Tabla para el Control de Servicios No
Conformes por proceso, (TA- MXXX-PX-01 – Tabla Control Productos y Servicios No conforme para el macroproceso XXX, proceso XXX). Este es un Listado que se mantiene actualizado en la red en la página de los documentos de cada proceso, para que los funcionarios puedan consultarlo cuando sea necesario.

El problema o la situación de No Conformidad se puede presentar por el incumplimiento de una necesidad establecida, en los insumos necesarios para la correcta prestación del servicio final (ej. Una solicitud de pago sin la firma autorizada) o en la prestación de un servicio al usuario donde exista una interacción directa con el mismo y en este último caso el usuario habrá detectado la situación (ej.: Una incorrecta información o asesoría por desconocimiento o desactualización).

Cuando la situación se presenta de manera constante y/o afecta severamente la calidad en la prestación del servicio se considera como un incumplimiento de un requisito establecido por SGCC, por las Dependencias o por ley, en este caso la situación se convierte en una No Conformidad a la cual se debe plantear una acción correctiva o preventiva según lo establecido en el PR-MEV2-P2-01 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora “.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2004

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsable de Procesos	**Elaborar y Actualizar la Lista para el Control de Producto o Servicio No Conforme por Proceso** El equipo de mejoramiento de cada proceso (los equipos de mejoramiento de cada proceso están conformados por todos los funcionarios de cada una de las secretarias responsables del proceso) se reúne e Identifica las situaciones más comunes que afectan la prestación del servicio, revisa los productos o servicios del proceso, sus requisitos (legales, reglamentarios y del cliente) y elabora un listado para determinar los posibles Productos y/o Servicios No Conformes de dicho proceso según los parámetros del FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para el Control de Productos o Servicios No Conformes. Después de diligenciado el formato éste entra a formar parte de los documentos de cada proceso como Listado TA-MXXX- PX-01.	Tabla para el Control de Productos y servicios No Conforme de cada proceso En caso de actualización memorandos enviados según PR-MES3-P2-O2 - Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos	N.A.

			Los Productos o Servicios No Conformes identificados deben ser socializados por los integrantes de cada equipo de mejoramiento dinamizar la implementación de este procedimiento. En cada reunión trimestral de los Equipos de Mejoramiento se Revisa este listado y en caso de Identificarse cambios se sigue el Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos PR-MES3-P2-O2		
2	Todas las Dependencias	Servidor Publico	**Identificar, Aplicar Correctivo y Registrar la Ocurrencia de un Producto o Servicio No Conforme** Durante el desarrollo del proceso o la prestación del servicio, el funcionario identifica un servicio no conforme y realiza la corrección definida previamente en el Listado para el Control de Productos o Servicios No Conformes de su proceso (TA-MXXX- PX-01) **Nota:** Si el servicio no conforme no figura en dicha guía, presta el servicio bajo autorización del Jefe de la Dependencia o suspende la prestación del servicio. Cuando un Servidor Público detecta un producto o Servicio no conforme de los identificados o no en la tabla lo registra en el FO-MEV2-P2- 02 - Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes	FO-MES3-P2-07 Formato Registro Productos y Servicios No Conformes	N.A.

3	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsable de Procesos	**Analizar los productos o servicios No Conformes** En las reuniones trimestrales los equipos de mejoramiento responsables de cada proceso analizan los productos o servicios no conformes registrados en sus dependencias (y revisan que efectivamente se esté haciendo el registro de los productos o servicios no conformes en el FO-MEV2-P2-02); De la revisión de estas NO conformidades ocurridas debe decidirse si se requiere o no generar acciones correctiva (de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia del producto o servicio no conforme y a la gravedad e impacto del mismo) en caso de ser necesario, se sigue el PR-MEV2-P2-03 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”	Acta de Reunión trimestral de equipos de mejoramiento (ver PR-MEV2-P2-01) En caso de ser necesario, aplican los formatos y pasos del PR-MEV2-P2-03 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”	N.A.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
TA-MXXX-PX-01	Tabla para Control de Productos y Servicio no Conforme	Responsables de Dependencias y Procesos	Aplicativo SGCC en la Red Interna En cada Secretaria según TRD.	Según T.R.D	No Aplica, se hacen back ups mensuales	N.A.
FO-MES3-P2-07	Formato Registro Productos y Servicios No Conformes	Funcionarios que detecten un producto o Servicio No Conforme	En cada secretaria	Según T.R.D	3 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	29/12/2008	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-01 - Formato Tabla para Control Servicio No Conforme
2. FO-MEV2-P2- 02 - Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer un método unificado de trabajo que permita eliminar las causas de no conformidades reales (Acciones correctivas) o potenciales (Acciones Preventivas) halladas en los procesos, productos y servicios de la Alcaldía de La Victoria.
Así mismo, establece un método para implementar acciones que se generan por iniciativa propia y que se apunten al mejoramiento u optimización de un proceso, procedimiento producto o servicio (Acciones de Mejoramiento

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones tanto correctivas como preventivas resultantes de no conformidades halladas en los servicios o procesos del Sistema de Calidad de la Alcaldía de La Victoria.
También aplica para todas aquellas acciones implementadas por iniciativa propia de los responsables de procesos que tienden al mejoramiento de los mismos.

3. VOCABULARIO

-No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

-Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

-Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación indeseable.

-Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial indeseable.

-Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

-Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que puede entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan él logra de sus objetivos.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La Alcaldía de La Victoria está comprometida con el mejoramiento continuo en la prestación de sus productos, servicios y procesos y por ello ha implementado este procedimiento en el cual se establece una forma sistemática y uniforme para tomar acciones que permitan eliminar y/o prevenir la ocurrencia de No Conformidades o fallas en la prestación de los servicios o procesos de la Alcaldía.
Las acciones correctivas, preventivas y de mejora, del SGC equivalen a los Planes de Mejoramiento del MECI. Se toman las acciones en vez de los planes por mayor practicidad eficiencia.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-NTCGP 1000:2009
-MECI 1000:2005

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsable de Procesos	**Analizar las No Conformidades y los resultados generales en la prestación de los productos y servicios** En las Reuniones Trimestrales de los Equipos de Mejoramiento(o como respuesta a auditorias o a la Evaluación Independiente). Se deben analizar diversos datos y fuentes de información para evaluar y determinar si es necesario llevar a cabo acciones que permitan mejorar ciertos elementos o eliminar no conformidades. Entre otros, los datos e información que se deben usar y analizar son : -Las No Conformidades encontradas durante el trimestre (Registradas en el FO-MV2-P2-02 Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes) -Análisis de las quejas y reclamos de los usuarios internos y externos. -Evaluación de la Satisfacción de los Clientes. _Resultados del Seguimiento y medición de los procesos. _Resultados de la revisión por la dirección entre otros.	Acta de Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación . (FO-MEV2-P2-O7)	Trimestral

			-Resultados de las auditorías internas. -Resultados de Auto evaluaciones. Nota: Si bien las reuniones de los equipos de mejoramiento son el eje principal para identificar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento estas también pueden realizarse por iniciativa del Responsable del Proceso o por sugerencias hechas a éstos por parte de cualquier funcionario de la entidad.		
2	Todas las Dependencias	Servidor Publico	**Estructura las Acciones Correctivas ,Preventivas o de Mejoramiento** Al determinar que se debe llevar a cabo algún tipo de acción se debe diligenciar el formato correspondiente según el caso. Estos formatospermiten identificar las causas que llevan a tomar laacción (no conformidad, riesgo) así como las acciones a tomar y sus fechas y responsables respectivos: - FO-MEV2-P2-03 - Formato para la Identificación ySeguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas - FO-MEV2-P2-04 - Formato para la IdentificaciónSeguimiento de Acciones de Mejora Los elementos centrales de estos formatos son:	-FO-MEV2-P2-03 - Formato para la Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. -FO-MEV2-P2-04 – Formato para la Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora.	Trimestral (o cuando sea necesario por auditorias o evaluaciones independientes)

			1. Identificar de donde se obtuvo la informaciónsobre el aspecto a mejorar, corregir o prevenir. 2. Describir lo que está ocurriendo (la noconformidad real o potencial o el aspecto a mejorar). 3. Identificar las causas que se están llevando a que eso sucede (no aplica para acciones de mejoramiento). 4.Establecer acciones a tomar (con responsables y fechas) Una vez estructurada la acción a tomar, con su responsable de implementación y fechas, así como el responsable del seguimiento y las fechas de verificación, se debe pasar copia de esta información (copia del formato diligenciado) al Jefe de Control Interno y Calidad. El Jefe de Control Interno y Calidad debe incluir la acción (acciones) en el Listado de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoramiento de cada proceso (LI-MXXX-PX-03) y actualizarlo en la Red. Igualmente debe actualizar el listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y Correctivas. (LIMEV2- P2-04)	Listados de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, por procesos y maestro LI-MXXX-PX-x y LI- MEV2-P2-04), actualizados en la Red.	
3	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsables de	**Ejecutar la(s) acción(es) respectivas** El responsable de tomar la(s) acción(es) se asegura de eliminar las causas que generaron la no conformidad o fallas y dejar las	- N.A.	Según fechas estipuladas en los formatos.

		Procesos. Jefe de Control Interno y Calidad.	evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas. Si es posible estas evidencias serán anexadas al formato respectivo(FO-MEV2-P2-03, FO-MEV2-P2-04) como parte del campo de seguimiento a la eficacia.		
4	Todas las Dependencias	Funcionario Delegado	**Realizar Seguimiento** El responsable de hacer el seguimiento evalúa en las fechas establecidas el cumplimiento de los compromisos asumidos verificando que las acciones tomadas si hayan eliminado la(s) causa(s) de la no conformidad(es) o fallas registrada(s). El responsable del seguimiento debe verificar que se tomen las acciones sin demora justificada. Los resultados de la verificación se documentan en el campo *Seguimiento a la Eficacia* de los FO-MEV2-P2-03, FO-MEV2-P2-04 al igual que la fecha en la cual se realizó el seguimiento. En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse tomado la(s) acción(es)propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar a los responsables del seguimiento le debe comunicar a los responsables del proceso o a quien este delegue para asegurarse de la eliminación de las causas, y	FO-MEV2-P2-03 Y FO-MEV2-P2-04 con la información de seguimiento.	Según fechas estipuladas en los formatos.

			volver a la efectividad 4 ó 5 si fuese necesario.		
5	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos y Jefe de Calidad y Control Interno	**Cerrar la Acción** El Responsable del Proceso verifica el seguimiento y firma en el campo “Autorización de Cierre” de los formatos respectivos en señal de Visto Bueno. Así mismo debe notificar al Jefe de calidad y Control Interno que la acción tomada ha sido implementada efectivamente y la fecha cierre, para que éste actualice los listados de acciones tanto por proceso como maestro, que se encuentran en el aplicativo del sistema.	FO-MEV2-P2-03 y FO-MEV2-P2-04 con la con fechas y firmas de cierre. Listados de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, por procesos y maestro LI-MXXX-PX-x y LI- MEV2-P2-04),actualizados en la Red (información de cierre)	Según fechas estipuladas en los formatos.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MEV2-P2-07	Acta Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación	Responsables de Secretarias	Cada una de las Secretarias	Según T.R.D	3 años	Archivo Central
FO-MEV2-P2-03 (Con firmas y fecha de cierre)	Formato para la Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Responsables de Secretarias	Cada una de las Secretarias	Según T.R.D	3 años	Archivo Central
FO-MEV2-P2-04 (Con firmas y fecha de cierre)	Formato para la Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora	Responsables de Secretarias	Cada una de las Secretarias	Según T.R.D	3 años	Archivo Central
LI-MXXX-PX-03	Listado de	Jefe de Control Interno y Calidad		Según Códigos del Sistema	Se hacen Back ups Mensuales	N.A.

(actualizado en red)	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Procesos		En el Aplicativo del Sistema en Red			
LI-MEV2-P2-04	Listado MAESTRO de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Jefe de Control Interno y Calidad	En el Aplicativo del Sistema en Red	Según Códigos del Sistema	Se hacen Back ups Mensuales	N.A.

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-03 - Formato para la Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
2. FO-MEV2-P2-04 - Formato para la Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora
3. FO-MEV2-P2-05 - Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso
4. FO-MEV2-P2-06 - Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para administrar las Quejas y Reclamos que presentan los clientes y usuarios a la Administración Municipal**.**

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todos los Procesos de la Alcaldía, principalmente los Misionales.

3. VOCABULARIO

- *Cliente Externo o Interno* **-** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio de cualquiera de las dependencias de la Alcaldía Municipal.

- *Queja* - Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de los Funcionarios de la Alcaldía Municipal por cualquier cliente, respecto a los productos y/o servicios que presta la entidad y que necesita una respuesta.

- *Reclamo* **-** Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicadoo amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta deatención a los usuarios por parte de la entidad

.

4. CONTENIDO

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “Estatuto Anticorrupción”. Artículos: 49, 53, 54 y 55
- Decreto Nacional 2232 del 18 de diciembre 1995. Artículos: 7, 8 y 9
- Ley 617 del 6 de octubre de 2000. Artículos: 75 y 96

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Despacho del Alcalde	Secretaria de Despacho	**Recepcionar las Quejas y Reclamos** La secretaria del despacho del alcalde es la encargada de registrar las quejas y reclamos que por vía telefónica o por escrito manifiesten los clientes internos y externos de la administración municipal. Por lo tanto, cualquier funcionario a quien se le plantee una queja o reclamo deberá remitir el cliente o usuario a la secretaria del despacho del alcalde. Las quejas o reclamos se pueden presentar de la siguiente forma: **Vía Telefónica.** La secretaria de despacho registra la queja y/o reclamo diligenciado los diferentes elementos del formato FO-MES3-P2-03,"Atenciónde Quejas y Reclamos".el cual debe contener mínimo lasiguiente información: nombre, cédula, dirección, teléfono,fecha y descripción de la Queja y/o Reclamo. **Por escrito**: **-** El cliente externo o interno informa a la secretaria del despacho del alcalde su intención de realizar una queja o reclamo, la secretaria le facilita el formato FO- MES3-	Formato FO-MEV2-P2-08," Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos"	N.A.

			P2-03,"Atención de Quejas y Reclamos" y le da instrucciones para diligenciarlo (en caso de que el cliente lo requiera se le prestará la ayuda necesaria para su diligenciamiento) el cliente devuelve el formato diligenciado y se verifica que los datos estén legibles y la inquietud planteada quede clara.		
2	Despacho del Alcalde	Secretaria de Despacho Jefe de Control Interno y Calidad	**Entregar quejas y reclamos al Jefe de Control Interno y Calidad** Al finalizar el día la Secretaria del Despacho del Alcalde llena el formato FO-MEV2-P2-09 "Planilla de entrega diaria de Q y R al Jefe de Control Interno y Calidad" y entrega diariamente junto con este formato las quejas y reclamos del día. El Jefe de Control Interno y Calidad deja constancia de recibido en el formato FO-MEV2-P2-10 "Relación diaria de Quejas y Reclamos recibidos" que es previamente actualizado por la funcionaria. **Nota:** En caso de que no se reciban quejas o reclamos sólo se diligencia FO-MEV2-P2-10 "Relación diaria de Quejas y Reclamos recibidos"	- FO-MEV2-P2-09 - Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Control Interno y Calidad - FO-MEV2-P2-10 - Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos	Diario
3	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Direccionar Quejas y Reclamos** El Jefe de Control Interno y Calidad actualiza los listados de control LI – MEV2-P2-07 y remite a cada Secretario de Despacho las quejas y reclamos bajo su responsabilidad	Memorando remisión	Día siguiente a la recepción de la Queja o Reclamo

4	Todas las Secretarias	Funcionarios Responsables	**Tramitar las Quejas y Reclamos** El Servidor Público responsable de dar tratamiento a la Queja y/o Reclamo debe comunicar al ciudadano por correo certificado la respuesta de manera escrita en elFO-MEV2-P2-12 - Formato para Respuesta a Quejas y Reclamosy remite copia al Jefe de Control Interno y Calidad quien actualiza los Listados Respectivos y guarda copia de la respuesta. **Notas**: Se debe de dar respuesta definitiva o retroalimentación (En el caso de que no se pueda darsolución definitiva en el lapso de tiempo estipuladolegalmente) dentro de los 10 días hábiles siguientes a su presentación.	FO-MEV2-P2-12 - Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos Recibo de envió	Máximo 10 días hábiles después de recibida la Queja o Reclamo
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Investigar Satisfacción del Usuario** El jefe de Control interno y Calidad (o a quien este delegue) es el encargado de realizar encuestas telefónicas bimestrales sobre la satisfacción de las quejas y reclamos según FO-MEV2-P2-12 - Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos A partir de estas encuestas realiza informes semestrales para que las dependencias los evalúen en sus reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación. Así mismo, realiza un informe semestral como insumo para la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión	FO-MEV2-P2-12 - Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos Informes bimestrales y semestrales	Bimestral y Anual

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO- MEV2-P2-08	Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos Anexos: - FO-MEV2-P2-12 - Respuesta a Quejas y Reclamos - Recibo de Envío	Secretario de Despacho	Cada una de las Secretarias Carpeta Quejas y Reclamos	Según Tablas Retención Documental - Fecha	3 años	Archivo Central
- FO-MEV2-P2-09	Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Control Interno y Calidad	Secretaria Despacho Alcalde	Oficina Control interno y Calidad	Según T.R.D.	2 años	Archivo Central
- FO-MEV2-P2-10	Relación Diaria de Quejas y Reclamos	Secretaria Despacho Alcalde	Despacho Alcalde	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central

	Recibidos					
- FO-MAP5-P1-01	Formato Memorando remitiendo Quejas y Reclamos	Jefe de Control Interno y Calidad	Oficina Control interno y Calidad	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central
FO-MEV2-P2-12 -	Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos	Jefe de Control Interno y Calidad	Oficina Control interno y Calidad	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central
N.A	Informes bimestrales y semestrales sobre satisfacción respuestas quejas y reclamos	Jefe de Control Interno y Calidad	Anexos a las evaluaciones respectivas (mejoramiento y autoevaluación y revisión por la dirección al SGCC)	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-08 - Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos
2. FO-MEV2-P2-09 - Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad
3. FO-MEV2-P2-10 - Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos
4. FO-MEV2-P2-11 - Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos
5. FO-MEV2-P2-12 - Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos
6. FO-MEV2-P2-12 - Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA NIT: 800.100.524-9	VERSIÓN: 02	PÁGINA 1 de 1
	Anexo 21 SOLICITUD DEL SERVICIO	06/10/2011	CÓDIGO: FO-MMI4-P1.2-01
		T.R.D. 331	

Fecha:	
Solicitante:	
Dirección:	
Teléfono:	
SOLICITUD DEL SERVICIO	

SOLICITANTE	**RESPONSABLE DE PRESTAR EL SERVICIO**	**APROBADO POR:**
Firma	Firma	Firma
Nombre	**Nombre**	**Inspector de Policía**

CONSTANCIA DE RECIBIDO: Hoy xxxxxxxx(xx) de xxxxxxxxde dos mil xxxx (20xx), siendo las xxxxxx y xxxxxxx (xx:xx) horas, fue entregado por el señor XXXXXXXX XXXXXXXXX,funcionario encargado de la Ventanilla Única del Municipal de La Victoria V, el Despacho Comisorio No.xxxordenado por el Juzgado Promiscuo Municipal de xxxxxxxxxxx, queda radicado bajo el No. xxx del folio No. xx

La Victoria Valle, (Fecha)

AUXÍLIESE Y DEVUÉLVASE, el Despacho Comisorio No. xxx, y para agotar la diligencia allí pretendida señálese el día xxxxxxx(xx), del mes de xxxxxdel año en curso, a las xxxxx(xx:xx)horas. Notifíquese al secuestre Dr. Xxxxxxxxxxxxa quien se le informo de la diligencia y se presentó ante este Despacho para notificarse

CÚMPLASE,

El Inspector, JHON JAIRO ALVAREZ POSSO

NOTIFICACIÓN PERSONAL: El Dr. **xxxxxxxxxxxx**, identificado con la cédula de Ciudadanía No.xxxxxxxxx expedida en xxxxxxx, sobre la diligencia de secuestro fijada para el día xxxxxx(xx) de xxxxxxx de 20xx, a las xxxxx(xx:xx) horas.

Secuestre Notificado:

_____

xxxxxxxxxxxxx

INSPECCIÓN DE POLICÌA
LA VICTORIA VALLE

En el Municipio de la Victoria Valle, República de Colombia, siendo las XXXX (XX:XX) horas, del día XXXXXX XXXXX (XX) de XXXXXX de dos mil XXXX (20XX), día y hora señalada en auto que antecede para llevar a cabo la diligencia de Embargo y Secuestro de los Bienes Muebles denunciados por la parte demandante a través de apoderado judicial, de propiedad de los demandados XXXXXXXX XXXXXXX y XXXXXX XXXXX se localizan en la residencia ubicada en XXXXXXX, ordenado por el Juzgado Promiscuo Municipal de La Victoria Valle en subcomisionar el Despacho Comisorio No. XX, Radicaciones No. 2009-00011-XX librados en Procesos Ejecutivo Singular de Mínima cuantía con medidas previas, del señor(a) XXXXXX XXXXX contra XXXXXXXXX XXXXXXX, la Inspección de Policía Municipal de La Victoria V, se constituyó en audiencia pública para ese fin. Como quiera que el designado como secuestre el señor(a) XXXXXXX XXXXXX, a quien se le comunico de dicha notificación de la diligencia y se puso a la orden de este despacho y se identifico con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX expedida en XXXXXXXX, con Teléfono No.XXXXXXX quien figura en la lista de auxiliares y colaboradores de la Justicia, a quien se le tomo el juramento de rigor, previa imposición y lectura de las disposiciones legales pertinentes, por cuya gravedad ofreció cumplir bien y fielmente los deberes de su cargo, quedando así legalmente posesionado. Al acto asistió el señor(a) XXXXXXX XXXXXXX. El Despacho en asocio de los antes nombrados se desplazó hasta el lugar señalado para efecto de esta diligencia.

Proceso……

El Inspector, JHON JAIRO ALVAREZ POSSO

El Secuestre, XXXXXX XXXXXXX

El Apoderado, XXXXXXX XXXXXX

Quien nos Atendió, XXXXXXX XXXXXX

Depositante XXXXXX XXXXXXX

No. Expediente CAD																						

USO EXCLUSIVO POLICIA JUDICIAL

QUERELLA POLICIVA No. CASO

7	6	4	0	3								2	0	X	X	0	0	X	X	X
Depto.		Municipio			Ent.		U. Receptora					Año				Consecutivo				

ACTA DE CONMINACION Y BUENA CONDUCTA No. 0XX

Ante el Despacho de la Inspección de Policía Municipal de La Victoria Valle, hoy XXXXXX XX de XXXXXX de dos mil XXXX (20XX) Se hizo comparecer a: XXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX

Contra quienes existe la queja de INICIAR PROBLEMAS ENTRE SÍ y perturbar la tranquilidad pública entre vecinos y como este Despacho debe velar por la honra y seguridad de las demás personas y la PAZ de la comunidad:

R E S U E L V E C O N M I N A R:

Como en efecto lo hace al pago de una MULTA DE UNO(1) A CINCO (5) SALARIO MINIMOS MENSUALESLEGALES VIGENTE (**$535.600.oo hasta $2.678.000**), a cualquiera de las dos (2) personas:XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXX

A fin de que guarden la PAZ ENTRE SÍ y se abstenga de ofender deHECHO, PALABRA, POR INTERPUESTAS PERSONAS, esto para respetar la dignidad, la honra y el buen nombre cada uno de ustedes**.** Con la advertencia de que si violan esta **CONMINACION** se les hará efectiva a favor del Tesoro Municipal.

ARTICULO 11: CODIGO DE POLICIA DEPARTAMENTAL, ORDENANZA 145ª DE 2002.

Para constancia se extiende y se firma esta diligencia por los que en ella intervinieron, una vez leída y aprobada en todas sus partes.

El Inspector, JHON JAIRO ÁLVAREZ POSSO

Los Conminados:

_____ _____
XXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX
c. c. _____ _____
Dir. _____ _____
Ciudad _____ _____

_____ _____

c. c._____ _____
Dir. _____ _____
Ciudad _____ _____

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA NIT: 800.100.524-9	VERSIÓN: 02	PAGINA: 1 de 1
	Anexo 25 CITACIÓN No. XXX	06/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.2-05
		T.R.D. 331	

La Victoria, _____ de_____

El (La) Señor (a):_____

_____

_____

_____

_____

Se presentará ante este despacho Inspección de Policía el día: _____

Mes: _____ Año: _____ Hora: _____

Para una diligencia de asunto Policivo _____
Firma

_____
El Inspector

NOTA: Se le advierte que su no asistencia acarreará sanciones establecidas por la ley.

La Victoria Valle, XXXXXXXX de XXXX

Señores
INSTITUTO MEDICINA LEGAL
Hospital XXXXXXXX
L. C.

REFERENCIA: Primer Reconocimiento Médico Legal

Por medio del presente, me permito solicitar a Usted, se sirva practicar el primer reconocimiento médico legal a la siguiente persona: El (La) Señor (a) XXXXXX XXXXX con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXXXX de XXXXXXXXX

El anterior dictamen deberá ser remitido ante este Despacho de la Inspección de Policía, para anexar dentro de la denuncia penal por el presunto delito de **LESIONES PERSONALES** que presento la denunciante por recibir XXXXXXX, hecho ocurrido el día XXXXXXX XX de XXXXXX de 20XX, a eso de las XX:XX horas en XXXXXXXXXXX.

De Usted, atentamente.

JHON JAIRO ALVAREZ POSSO
INSPECTOR DE POLICIA MUNICIPAL

La Victoria Valle, XXXXXX de XXXX
Oficio No. IPM-331-128-0XX

Teniente
XXXXXXX XXXXXX
13 Comandante Estación de Policía.
E. S. D.

Cordial Saludo.

Por medio del presente me permito solicitarle muy comedidamente, su valiosa colaboración en el sentido, que se sirva ordenar a quien corresponda, para **CONDUCIR** ante este Despacho ubicado en la Carrera 7 No. 8-45 Edificio de la Alcaldía Municipal de La Victoria Valle, en el primer piso, al señor(a) XXXXXX XXXX, quien reside en XXXXXX barrio XXXXXX del municipio de XXXXXXX, esto en vista de que se presento Violencia Intrafamiliar y Maltrato Físico contra XXXXXXXX, esta se hace con el fin de darle solución a un conflicto con los señores XXXXXX y XXXXX realizar una acta de compromiso entre las partes para evitar que continúen las agresiones como se viene presentando hasta el momento y luego de esta diligencia todos puedan convivir en paz.

De antemano le agradezco su pronta y efectiva colaboración.

Atentamente,

JHON JAIRO ALVAREZ POSSO
Inspector de Policía Municipal

Dr. XXXXXX XXXXXX
Personero Municipal

INSPECCION DE POLICIA MUNICIPAL
LA VICTORIA VALLE

PROCESO POLICIVO – STATU - QUO

DEMANDANTE: **XXXXXXXX**

DEMANDADO: **XXXXXXXX**

FECHA: **XXXXXX DE XXXX**

RADICACION NÚMERO: **331.128.0XX**

AUTO No. 0X

1) Pasa al despacho del señor Inspector de Policía Municipal, informando que mediante Decreto No. 091 de Diciembre 15 de 2008, "Por medio del cual se le asignan unas funciones al cargo de Inspector Municipal de Policía de La Victoria Valle. Es por esta razón que se pone en conocimiento del presente proceso especial de querella ordinaria de policía, Lanzamiento por Ocupación de Hecho, enviado a este Despacho por la Oficina de la Ventanilla Única de Correspondencia por ser de conocimiento del Inspector de Policía Municipal.

2) Se recibió el día XXXX XX de XXXXX de 20XX, a las XX:XX horas la Querella Policiva radicada en la Oficina de la Ventanilla Única de Correspondencia con fecha XXXX XX de 20XX presentado personalmente por el Dr. XXXXXX XXXXX, con cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX de XXXXXX, con Tarjeta Profesional No. XXXXXX para que en nombre y representación de XXXXXXXX, inicie y lleve a término el proceso (Querella) de XXXXXXX, contra XXXXXXX representada legalmente por XXXXXXX o quien haga sus veces, siendo ello procedente del estudio que el Despacho le hace a la presente Demanda se observa que llena todos los requisitos y cumple con las disposiciones del Art. 299 de la ordenanza departamental 145A de Enero 9 de 2002.

3) Con lo anterior y encontrarse ajustada a derecho, se procederá a la admisión de la querella y se practicarán las pruebas respectivas que sean conducentes y necesarias.

En tal virtud este despacho de la inspección de Policía Municipal de La Victoria Valle:

RESUELVE:

1) ADMITIR la presente demanda policiva de XXXXXXX, instaurada por XXXXXXX, mediante apodero judicial, en contra de XXXXXXXX.

Hoja No. 2

2) Ofíciese al señor(a), XXXXX XXXXXX representante legal de XXXXXXXX, para que en un término de 3 días hábiles, dé contestación a la demanda, pudiéndose aportar o solicitar las pruebas que estime pertinente.

3) Se practicarán y dispondrán las pruebas que fueren requeridas por las partes o las que estime el despacho necesarias.

4) Reconózcase personería jurídica al Dr. XXXXXX XXXXXX, identificado con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX de XXXXXXX, y con T. P. No. XXXXXXX. para actuar dentro del presente proceso de querella especial.

5) Con el fin de dar cumplimiento al principio de publicidad constitucional y legal, NOTIFIQUESE este Auto a las partes por el medio más idóneo posible.

6) Notifíquese este auto de admisión de la demanda de lanzamiento por ocupación de hecho, al Dr. JAMES GOMEZ REYES, Personero Municipal, para que intervenga en el trámite de este proceso.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

JHON JAIRO ALVAREZ POSSO
Inspector de Policía Municipal

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA **Nit. 800.100.524-9**	VERSIÓN: 02	PAGINA: 1 de 1
	Anexo 29 **ACTA DE INSPECCIÓN OCULAR**	06/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.2-09
		T.R.D. 331	

INSPECCION DE POLICIA MUNICIPAL
RADICADO No. 331.128.XXX

En el Municipio de La Victoria Valle, República de Colombia, siendo las XXXXX (XX:XX) horas del día de hoy XXXXX XXXXXX (XX) de XXXXX de dos mil XXXX (2.0XX). Fecha y hora hábil en este despacho, para llevar a cabo la realización de la diligencia de Inspección Ocular. Dentro del proceso de Statu-Quo radicado bajo la partida No. 331.128.XXX, presentado por el querellante XXXXXXX, mediante su apoderado judicial Dr. XXXXXXXX en contra del querellado XXXXXX, representada legalmente XXXXXXX; o quien haga sus veces, en tal virtud el suscrito Inspector de Policía Municipal encontrándose dentro del recinto de su Despacho lo constituye en Audiencia Pública, abierto el acto a la hora anteriormente señalada se hizo presente el Dr. XXXXXX, perito experto adscrito a la lista de Auxiliares de la Justicia legalmente posesionado. También se hace presente la parte demandante representada por el Dr. XXXXX quien se identificó con la cedula de ciudadanía No. XXXXX de XXXXX, y T. P. No. XXXXX, el señor Sub Secretario de Gobierno Municipal señor XXXXX y el Personero Municipal Dr. XXXXXX. Acto seguido el despacho con las personas anteriormente descritas procedimos a desplazarnos al lugar objeto de la diligencia con el siguiente resultado:

El Inspector, JHON JAIRO ALVAREZ POSSO

Los Testigos, XXXXX XXXXXX

XXXXX XXXXXX

El Perito, XXXXXX XXXXX

El apoderado Pte Dte, XXXXXX XXXXX

El Personero Municipal, XXXXXX XXXXXX

El Sub secretario de Gobierno XXXXXX XXXXXX

RESOLUCION No. XXX

REFERENCIA: Expediente No. 331.128.0XX

PROCESO: XXXXXXX

QUERELLANTE: XXXXX XXXXXX

QUERELLADO: XXXXX XXXXXX

La Victoria Valle del Cauca, XXXXXX XXXXX (XX) de dos mil XXXX (20XX)

OBJETO DE ESTA PROVIDENCIA:
Dictar Resolución que en derecho corresponde dentro del presente proceso Statu-Quo de protección a la posesión, propuesto por el señor(a) XXXXX contra el señor(a) XXXXXXX.

TRAMITE

El señor(a) XXXXXXXX presento ante el despacho del Alcalde Municipal el día XX de XXXX de 20XX querella de protección a la posesión contra el señor(a) XXXXXX remitida por competencia a este despacho el día XX de XXXX de 20XX, basada en los siguientes

HECHOS:

Dice el querellante XXXXX XXXX que el día XXXXX (XX) de XXXXX de 20XX, (Relato de los hechos):

La conducta violatoria de derechos constitucionales, de normativas del Código de Policía Nacional y del Código Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del Valle del Cauca, molestan y perturban el goce de mi bien inmueble, y siendo actos arbitrarios no soportados en el ordenamiento jurídico de manera alguna, producto de su actuar que no respeta las vías legales, ante estas situaciones de hecho que persisten, se requiere del procedimiento de policía que verifique en el sitio los hechos.

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, en las pruebas aportadas en las normativas constitucionales, en las del Código de Policía Nacional y Código

Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del valle del Cauca, y bajo los principios contenidos en el Decreto 1355 de 1970, de economía procesal, celeridad e inmediatez, basados en la urgencia y necesidad de adoptar medidas oportunas y eficaces para proteger los derechos e intereses cuya protección se impetra, solicito al señor Inspector de Policía:

1º. Se establezca con peritos la veracidad documentaria e identidad jurídica del inmueble que en mi deber aporto a mi favor para determinar el carácter de poseedor y propietario que soporta mi querella. (Numeral 6º.- Decreto 0992 de 1930)

2º. Se establezca con peritos, la identidad física del inmueble de conformidad con el numeral 4º. – del ARTICULO 2º. – Decreto 0992 de 1930

3º. De acuerdo al artículo 125 del código de Policía Nacional, se impida que se perturbe mi derecho a la posesión y mera tenencia de bienes, respetándoseme los linderos que se soportan en documento legal como es la escritura pública.

4º. Intervención de la autoridad de Policía, de acuerdo al artículo 129 del Código de Policía Nacional, para que cesen las situaciones de hecho que me molestan y obstaculizan y me impiden el goce de la cosa (Construcción en madera y zinc, tumbada de árboles frutales y presencia de un extraño morando en el predio).

5º. Restablecer el Statu-Quo, en los términos establecidos en el Código de Policía Nacional (Art. 294 y su parágrafo), concordante con el Art. 216 y 217 del Código departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del valle del Cauca. Para que las cosas vuelvan al estado que tenía antes de los hechos perturbadores.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente querella por perturbación a la posesión y mera tenencia de bienes, se fundamenta en la normativa contemplada en la Constitución Política de Colombia, el Código de Policía Nacional, Código Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del Valle del cauca, Decreto 1355 de 1970 y decreto 0992 de 1930.
Jurisprudencia de la Corte Constitucional: Sentencia T-331/08 de Abril 15 de 2008; C117/06 de Febrero 22 de 2006; C-492/02 M.P. Jaime Córdoba Triviño.

SOLICITA PRUEBAS DOCUMENTALES

Para respaldar los hechos narrados, presento para que sean tenidas como pruebas las siguientes:

XXXXXXXX

ACONTECER PROCESAL

Este despacho por Auto de fecha XXXXXX (XX) de XXXXX de 20XX; resuelve;

XXXXXXXX

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

a. Fundamento normativo y finalidad de las acciones policivas de amparo a la posesión o mera tenencia.
En relación con los mecanismos legales dispuestos para la protección de la posesión, la Corte Constitucional en sentencia T-109/93, con ponencia del Magistrado Eduardo Cifuentes Muñoz, dijo:
"2. El derecho de propiedad (C.P. art. 58 y C.C. art. 669) y su conservación han sido tradicionalmente protegidos por la ley dada su importancia económica y social.
La ley garantiza la posesión o tenencia de una cosa determinada con ánimo de señor o dueño (C.C. art. 762). De ahí que se hayan consagrado diversos mecanismos procesales para su protección, entre los cuales se encuentran las acciones civiles (interdictos posesorios) y las acciones policivas (amparos posesorios y lanzamiento por ocupación de hecho). Unas y otras tienen por objeto conservar o recuperar la posesión de bienes raíces o de derechos reales constituidos sobre ellos, siendo opcional su utilización por parte del interesado, según el tipo de amenaza o el término de caducidad de la respectiva acción.
En materia policiva, la ley contempla acciones para conservar la posesión en caso de simple perturbación -el amparo posesorio- (Código Nacional de Policía arts. 125 y 131) y acciones para recuperarla, en el evento de su despojo -lanzamiento por ocupación de hecho- (Ley 57 de 1905, Decreto 922 de 1930).
Los procesos de policía originados en perturbación u ocupación de hecho son de competencia de la autoridad administrativa con funciones de policía -Alcaldes y Gobernadores- (C.P. arts. 315 y 303). **Los primeros se tramitan según los procedimientos establecidos en los Códigos Departamentales de Policía (C.P. Art. 296) y, en subsidio, en los Códigos de Procedimiento Civil** y Penal, mientras que los segundos están sujetos al trámite dispuesto en leyes especiales (L. 57/1905, D. 922/1930). (…)
En efecto, el objeto de la litis en un proceso policivo por perturbación de la posesión radica en la verificación por parte de la autoridad administrativa de los supuestos de hecho - posesión y su perturbación ilegítima - en los que el demandante sustente su pretensión de amparo. No persigue este proceso determinar la parte que tenga derecho a la posesión del predio. Su finalidad tampoco es la de recuperar la posesión perdida, pretensión que para prosperar debe estar antecedida de la acción policiva de lanzamiento por ocupación de hecho y surtirse el trámite regulado en normas especiales.". (negrilla nuestra)

La acción policiva de perturbación a la posesión o mera tenencia, como lo señala la Corte Constitucional, se encuentra consagrada en el artículo 125 y siguientes del Código Nacional de Policía, así:

"ARTICULO 125.- La policía solo puede intervenir para **evitar que se perturbe el derecho de posesión o mera tenencia** que alguien tenga sobre un bien, y en el caso de que se haya violado ese derecho, **para restablecer y preservar la situación que existía en el momento en que se produjo la perturbación**.

ARTÍCULO 127.- Las medidas de policía para proteger la posesión y tenencia de bienes **se mantendrán mientras el juez no decida otra cosa**. (negrilla nuestra)
Tales normas fueron desarrolladas por el Código de Policía del Valle (adoptado mediante Ordenanza 145A de 2002) en sus artículos 216 y siguientes, los cuales señalan:
ARTÍCULO 216. ACCIÓN POLICIVA: Los funcionarios de policía protegerán las propiedades, ampararán su posesión y tenencia e impedirán que sean perturbadas o usurpadas a sus dueños, poseedores o simple tenedores.
PARAGRAFO 1: En los procedimientos civiles de policía no se controvertirá el derecho de dominio, ni se considerarán las pruebas que se exhiban para acreditarlo.

Ahora, la acción policiva no tiene una naturaleza indemnizatoria, ni le corresponde pronunciarse respecto de definiciones de responsabilidad. A ésta sólo corresponde proferir decisiones provisionales tendientes a garantizar el restablecimiento del estado original de las situaciones de hecho. Como ha dicho esta Corporación "*las acciones policivas tienen como finalidad la protección de la posesión o de la mera tenencia que una persona ostenta frente a un bien inmueble para evitar su perturbación frente a actos arbitrarios. Ahora, si tales actos afectan el normal goce o disfrute del derecho de posesión o tenencia, la acción policiva procedente es la de amparo posesorio que busca que el poseedor o tenedor continúe el disfrute de su derecho eliminándose los simples actos perturbatorios, hasta que el juez competente decida otra cosa… En este sentido, el pronunciamiento sobre la existencia formal de una constitución de servidumbre, las obligaciones contractuales de un arrendamiento o la titularidad de la propiedad, no corresponden a la autoridad de policía sino al juez. La autoridad de policía simplemente debe verificar que las situaciones fácticas cuya existencia se acredite, no sean alteradas por vías de hecho*"1.
Respecto de los presupuestos de la acción de amparo a la posesión o mera tenencia, en Providencia No. 0123 del 28 de junio de 2005, con ponencia del Consejero José Martín Cadena Garzón, dijo: "*El fin último del proceso es que una vez verificado,* (i) ***que el querellante es poseedor o mero tenedor*** *del bien objeto de la molestia;* (ii) ***la presencia de unos actos o hechos arbitrarios*** *que le impiden ejercer en plenitud el uso y goce material del bien -al querellante- y* (iii) *la* ***relación causal*** *de estos con el querellado, esto es que los actos se realizan por él o devienen de su omisión en el cumplimiento de un deber, la autoridad de policía*

interviene a fin evitar que se siga perpetuando la situación para (iv) ***hacer volver las cosas a su estado anterior***" resaltado no original.
En el caso en examen habrá de verificarse si se cumplen las condiciones señaladas para la procedencia de la acción.
b. El caso concreto
XXXXXXXXXXX

RESUELVE:

XXXXXXXXXX

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

El Inspector de Policía, JHON JAIRO ALVAREZ POSSO

INSPECCION DE POLICIA MUNICIPAL, LA VICTORIA VALLE, XXXXXX XX de 20XX.

Entréguese el expediente en su orden a las partes, por el término común de dos días, para alegar de conclusión.

NOTIFIQUESE

JHON JAIRO ALVAREZ POSSO
Inspector de Policía Municipal

La Victoria Valle, XXXXXX XX de 20XX

Vista la presente denuncia por el supuesto delito de:

1. XXXXXXX

Formulada por la siguiente persona:

1. XXXXXXXXXX en contra de: XXXXXXXXXXX

Remítase por competencia a la Fiscalía 16 Local de Zarzal Valle.

CUMPLASE,

El Inspector, JHON JAIRO ALVAREZ POSSO

REMISIÓN: La Victoria Valle, hoy XX de XXXXX de 20XX en la fecha se remite la actuación de acuerdo al auto anterior a la Fiscalía 16 Local de Zarzal Valle, consta entre originales y copias XX folios.

JHON JAIRO ALVAREZ POSSO
Inspector

(NO ES VALIDO COMO DOCUMENTO DE IDENTIFICACION) CONSECUTIVO No. 348

DENUNCIO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS Y/O ELEMENTOS

En la fecha de hoy XXde XXXXXX del año Dos Mil XXXX (20XX), siendo las XX:XX horas, se presentó El señor(a) XXXXXXX, identificad con la Cédula de Ciudadanía No.XXXXXXXde XXXXXX, residente en XXXXXXX barrio XXXXde XXXXX, con teléfono No. XXXXXXXX, ante el Despacho de la Inspección de Policía Municipal de este municipio, con el fin de formular Denuncio por la pérdida de documentos y/o elementos. En Tal virtud el Despacho le impone el contenido de los Art. 67, 68, 69 del C. P. P. así como la imposición de los Art. 383 – 389 del C. Penal, en armonía con el Art. 435, 436 y 442 del C. P; y quien bajo la gravedad de juramento manifiesta, quiero denunciar la perdida de:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Perdida ocurrida en XXXXXX, el día XX de XXXXXXde 20XX

JHON JAIRO ALVAREZ POSSO_____
INSPECTOR DE POLICIA MUNICIPAL
DENUNCIANTE

VALIDO SIN SELLOS ART. 11 DECRETO 2150 DE 1.995
VALIDO SIN ENMENDADURAS

INSPECCIÓN DE POLICÍA Y TRÁNSITO MUNICIPAL
La Victoria – Valle del Cauca

Propietario: _____

c.c. ó T.P: _____ Exp. _____

CLASE	**MARCA**	**MARCO**	**BARRA No.**
TIPO	**COLOR**	**PLACA No.**	**AÑO**

El Vehículo fijada en la presente tarjeta fue matriculado en este Despacho.

El día _____ de _____ de _____

El Inspector; _____

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA NIT: 800.100.524-9	VERSION: 02	PAGINA: 1 de 1
	Anexo 34 CALCOMANIA PARA BICICLETAS	06/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.2-14
		T.R.D. 331	

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA NIT: 800.100.524-9	VERSION: 02	PAGINA: 1 de 1
	Anexo 35 CONDUCE No. XXX	06/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.2-15
		T.R.D. 331	

INSPECCIÓN DE POLICÍA Y TRÁNSITO MUNICIPAL
La Victoria – Valle del Cauca

La Victoria Valle, _____ de _____

Se conduce permiso al conductor: _____

Para transportar de ésta población a la ciudad de: _____

Los siguientes elementos: _____

_____

_____

_____

De propiedad de: _____

Los elementos van en el vehículo Marca: _____ Placas: _____

Color: _____ Modelo: _____ Servicio: _____

Pase No._____ Expedida en: _____

El Inspector; _____

Anexo 36

	USO EXCLUSIVO POLICIA JUDICIAL N° CASO
No. Expediente CAD	Depto | Municipio | Ent. | U. Receptora | Año | Consecutivo

QUERELLA-FPJ-29-

Fecha: Día ☐☐ Mes ☐☐ Año ☐☐☐☐ Hora ☐☐☐☐

Departamento Valle Municipio La victoria
Sala de Atención al Usuario Si ☐ No ☐ Dirección
Delito:

Yo _____ CC _____
Residente en _____ Barrio _____ Teléfono _____
Ciudad LA VICTORIA en calidad de querellante legítimo comedidamente solicito se cite en calidad de querella-
da a la siguiente persona: _____ con CC _____
Residente en _____ Barrio _____ Teléfono _____
Ciudad LA VICTORIA

El querellante ha sido informado de la EXONERACION DEL DEBER DE QUERELLAR, articulo 68, de las sanciones penales impuestas en caso de FALSA DENUNCIA y que la presente se hace bajo la gravedad de juramento, que no ha presentado querella por los mismos hechos ante autoridad alguna y se hace petición para que sean utilizados los mecanismos alternativos de la solución de conflictos, articulo 116 de la C.N. dando aplicación al D.L. 906 de 2004 y a la Ley 640 de 2001, igualmente es informado de los derechos concernientes a la protección de las victimas.

Lugar y fecha de los hechos		D ☐☐	M ☐☐	A ☐☐☐☐	H ☐☐☐☐

Relato sucinto de los hechos:

(En caso de requerir más espacio para diligenciar esta casilla, utilizar hoja en blanco anexa relacionado el número de Noticia criminal).

Querellante

Servidor de policía judicial
JHON JAIRO ALVAREZ POSSO

Anexo 36

Firma	Firma
CC	CC
Fecha fijada para la conciliación D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐ H ☐☐☐☐ en _____	
Cumplida SI ☐ NO ☐ Causa _____	

Anexo 37

	USO EXCLUSIVO POLICIA JUDICIAL Nº CASO					
No. Expediente CAD	Dpto.	Municipio	Ent.	U. Receptora	Año	Consecutivo

ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL -FPJ-2-

Este formato será diligenciado por los servidores con funciones de Policía Judicial, en aquellos eventos en que la actuación no inició de manera oficiosa

Fecha	D	M	A	H	Departamento	VALLE	Municipio	LA VICTORIA

13.1.1.1.1 I. TIPO DE NOTICIA

Marque con X, según corresponda:

Denuncia	
Querella	
Petición Especial	
De oficio	

El usuario es remitido por una Entidad? ☐ Fecha D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐

Cuál? _____

Nombre de quien remite _____

Cargo _____

II. DELITO

1.
2.
3.

III. DATOS SOBRE LOS HECHOS

Se hace constar que el denunciante ha sido informado sobre: la obligación legal que tiene toda persona mayor de 18 años de denunciar cualquier hecho de que tenga conocimiento y que las autoridades deban investigar de oficio; de la exoneración del deber de denunciar contra sí mismo, contra su cónyuge o compañero permanente, parientes en 4o. Grado de consanguinidad, de afinidad o civil, o hechos que haya conocido en el ejercicio de una actividad amparada por el secreto profesional; que la presente denuncia se realiza bajo la gravedad de juramento y acerca de las sanciones penales impuestas a quien incurra en falsa denuncia. (Artículos 67, 68, 69 del C.P.P. y 435 - 436 C.P.).

Fecha de comisión de los hechos D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐ H ☐☐☐☐

(Para delitos de ejecución continuada diligencie el siguiente espacio:)

Fecha inicial de comisión de los hechos D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐ H ☐☐☐☐

Fecha final de comisión de los hechos D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐ H ☐☐☐☐ (Sólo si es posible determinar la fecha)

Lugar de comisión de los hechos:

Departamento Municipio Dirección Barrio

Localidad o zona Sitio específico

Anexo 37

¿Uso de armas? SI ☐ NO ☐ De fuego ☐ Cortante ☐ Punzante ☐ Contundente ☐ No sabe ☐

¿Uso de sustancias tóxicas? SI ☐ NO ☐

Relato de los hechos (describir circunstancias de tiempo, modo y lugar de los acontecimientos):

IV. DATOS DEL DENUNCIANTE O QUERELLANTE

14 (Cuando sea más de un denunciante diligencie el anexo 1)

1er nombre 2do nombre 1er apellido 2do apellido

Documento de identidad CC ☐ Otra ☐ No. de

Edad ☐☐ años Género M ☐ F ☐ Fecha de nacimiento D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐

Lugar de nacimiento País COLOMBIA Departamento Municipio

Profesión Oficio

Estado civil Nivel educativo Dirección de residencia

Departamento Municipio Barrio Teléfono

Dirección de notificación Municipio Teléfono oficina

Estimación de daños y perjuicios (en delitos contra el patrimonio):

V. DATOS DE LA VICTIMA

15 (Cuando no es el mismo denunciante. Si hay más de una víctima diligencie el anexo 2)

Se informa a la víctima el contenido de los artículos 11, 136 y 137 del Código de Procedimiento Penal, en cuanto a la información que debe conocer en su calidad de víctima y el derecho a intervenir en todas las fases de la actuación penal de conformidad con las reglas señaladas en la norma procesal penal.

1er nombre 2do nombre 1er apellido 2do apellido

Documento de identidad CC ☐ Otra ☐ No. de

Edad ☐☐ años Género M ☐ F ☐ Fecha de nacimiento D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐

Lugar de nacimiento País Colombia Departamento Municipio

Profesión Oficio

Estado civil Nivel educativo Dirección de residencia

Departamento Municipio Barrio Teléfono

Dirección de notificación Municipio Teléfono oficina

Estimación de daños y perjuicios (en delitos contra el patrimonio):

Datos relacionados con padres y familiares de la víctima

Nombres	Apellidos	Parentesco	Dirección	Teléfono

Anexo 37

VI. DATOS DEL INDICIADO

(Cuando sea más de un indiciado diligencie el anexo 3)

1er nombre 2do nombre 1er apellido 2do apellido

Documento de identidad CC ☐ Otra ☐ No. de

Edad ☐☐ años Género M ☐ F ☐ Fecha de nacimiento D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐

Lugar de nacimiento País Colombia Departamento Municipio

Profesión Oficio

Estado civil Nivel educativo Dirección de residencia

Departamento Municipio Barrio Teléfono

Dirección de notificación Municipio Teléfono oficina

Entidad donde labora Cargo Dirección

Relación con el denunciante

Características morfocromáticas

VII. DATOS RELACIONADOS CON BIENES DEL INDICIADO

Tipo de bien	Identificación del bien	Dirección

Entidad Financiera	Tipo de Cuenta	Número de cuenta	Sede de la cuenta

VIII. DATOS DE LOS TESTIGOS

(Cuando sea más de un testigo diligencie el anexo 4)

1er nombre 2do nombre 1er apellido 2do apellido

Documento de identidad CC ☐ Otra ☐ No. de

Edad ☐☐ años Género M ☐ F ☐ Fecha de nacimiento D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐

Lugar de nacimiento País Departamento Municipio

Profesión Oficio

Estado civil Nivel educativo Dirección de residencia

Departamento Municipio Barrio Teléfono

Dirección de notificación Municipio Teléfono oficina

Relación con el denunciante

IX. VEHICULOS

(Registre esta información, si el hecho involucra vehículos)

El vehículo fue hurtado SI ☐ NO ☐

Marca Placa Modelo Clase Color

Servicio No. motor No. serie No. chasis

¿Asegurado? SI ☐ NO ☐ Póliza No. Compañía

¿Hay otros bienes involucrados? SI ☐ NO ☐ ¿Cuáles?

Lugar dónde se encuentran:

Anexo 37

Firmas

	JHON JAIRO ALVAREZ POSSO
Denunciante	**Inspector de Policía**

Autoridad a la cual se remitirá esta denuncia:

Entidad	0	1	Especialidad	LOCAL	Código Fiscal	0	1	6	ZAZRZAL
Nombre y apellido del Fiscal:				BLANCA NIDIA MARTINEZ ZAPATA					
Dirección:				CARRERA 10 CALLE 10 ESQUINA PISO 2					

X. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL CENTRO DE CONCILIACIÓN O CONCILIADOR
(Únicamente para querellas)

Departamento	VALLE	Municipio	ZARZAL
Teléfono	220-8011 y 203-5834		

Conciliador o Centro de conciliación:

Fecha de recibo	D/				M/				A/						Hora						
Fecha de envío	D/				M/				A/						Hora						

Dirección: _____

Actividad	Objetivo	Año 20xx											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

INSPECCIÓN DE POLICÍA Y TRÁNSITO MUNICIPAL

La Victoria – Valle del Cauca

No. Orden	**Fecha Expedición**			**Valida Hasta**			**Placa No.**
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
Clase de Vehículo				Tipo		Marca	Modelo
Motor No.				Cap. De Transp. Autorizada			
				Pasajeros		Toneladas	
Propietario							
Empresa							Firma Autorizada
Sede			Radio Acción				Zona Operación

Para el trámite de los Asuntos de la Inspección de Policía como:

- Querellas Policivas
- Denuncias Penales
- Denuncias por pérdida de Documentos y/o Elementos
- Visitas a Establecimientos Comerciales para verificación de Requisitos
- Conduce o Licencias de trasteo (Enseres Domésticos) o de bienes muebles
- Expedición de Tarjetas de Operación

Para adelantar cualquiera de éstos trámites es necesario presentar como mínimo los siguientes requisitos:

- Nombres, Apellidos, Dirección y Teléfono del Querellante y Querellado
- Cédula de Ciudadanía de la persona que formula la denuncia
- Recibo de Pago de Tesorería en caso de denuncia por pérdida de Documentos y/o Elementos
- Para trámite de vehículos, Documentos del mismo todo al día (Tarjeta de Propiedad, Seguro Obligatorio SOAT, Seguros de Pasajeros y Extracontractual, Certificado de Emisión de gases, Tarjeta de Operación Vencida)

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
				Red Interna o link

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
				Red Interna o link

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MMI4-P1.2-03	VERSION: 01
	Anexo 43 **LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA DEL PROCESO INSPECCION DE POLICIA**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo por Proceso No.	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

Anexo 44

ORDENANZA No. (145A de enero 9 DE 2002)

"Por la cual se adopta el Código Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del Valle del Cauca".

LA HONORABLE ASAMBLEA DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA en uso de sus atribuciones y en especial de las conferidas por el Artículo 300 Numeral 8° de la Constitución Nacional .

ORDENA:

ARTÍCULO ÚNICO: Adoptase para el Departamento del Valle del Cauca, el siguiente Código Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del Valle del Cauca:

LIBRO I
DISPOSICIONES GENERALES
TITULO PRELIMINAR

ARTÍCULO 1: OBJETO DE LAS AUTORIDADES DE POLICÍA.- Las autoridades de Policía en el Departamento del Valle del Cauca están instituidas para regular la convivencia pacífica de los ciudadanos en lo que atañe al orden público interno y para proteger el legítimo ejercicio de los derechos, libertades y garantías con sujeción al ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 2: ORDEN PÚBLICO.- Es el que resulta de la prevención y eliminación de las perturbaciones en sus aspectos de seguridad, tranquilidad, salubridad, moralidad, ecología y ornato público, que permite la prosperidad general y el goce de los Derechos y Libertades, dentro de un marco coherente de valores y principios.

ARTÍCULO 3: El presente Código regula el ejercicio de las conductas ciudadanas que afectan el orden social, estableciendo además como contravenciones aquellos comportamientos no contemplados en normas superiores.

ARTÍCULO 4: LIMITACIÓN.- Las actuaciones que realicen las autoridades de policía y las resoluciones que estas expidan, deben estar orientadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado y ceñirse a las normas legales vigentes.

Anexo 44

TÍTULO I
DE LA ORGANIZACIÓN, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA DE POLICÍA

CAPÍTULO I
AUTORIDADES DE POLICÍA

ARTÍCULO 5 : Las autoridades de Policía en el Departamento del Valle del Cauca se clasifican en:

5.1 JEFES DE POLICÍA: Quienes tienen la facultad de producir decisiones que regulen la convivencia de la comunidad vallecaucana: Gobernador y Alcaldes Municipales o en quien ellos deleguen.

5.2 FUNCIONARIOS DE POLICÍA: Quienes están encargados de hacer cumplir las leyes y reglamentos de Policía:

5.2.1 Con jurisdicción Departamental:

1. El Gobernador del Departamento
2. Secretarios Departamentales y Jefes de Departamentos Administrativos por delegación del Gobernador y en lo de su competencia.
3. Los Funcionarios de la C.V.C., o entidad competente en lo de sus funciones.
4. Subsecretarios de rentas departamentales o quien haga sus veces y los funcionarios que delegue el Gobernador en lo de su competencia.
5. PERSONAL DE LA POLICÍA NACIONAL: Integrado por el personal uniformado, que prestan sus servicios en el Departamento del Valle del Cauca.
6. También tendrán el carácter de funcionarios de la Policía con jurisdicción especial, aquellos a quienes se atribuya tal carácter por Ley, Ordenanza o Acuerdo.

5.2.2 Con Jurisdicción Municipal

1. Los Alcaldes Municipales
2. Secretarios Municipales y los Directores o Jefes de Departamentos Administrativos, por delegación del Alcalde, y en lo de su competencia
3. Los Inspectores de Policía. Comisarios e Inspectores de Permanencia
4. Los Inspectores de Tránsito
5. Los Inspectores de Recursos Naturales.
6. Autoridades Ambientales.
7. Técnicos en Saneamiento de Secretaría de Salud
8. Los Bomberos en lo de su competencia.

5.2.3 Con Jurisdicción en los Corregimientos:

1. Los Corregidores
2. Los Inspectores Municipales de Policía.

Anexo 44

CAPÍTULO II
DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LAS AUTORIDADES DE POLICÍA

ARTÍCULO 6: Son atribuciones de las autoridades de Policía:

1. Dar instrucciones claras y precisas a sus respectivos subalternos para el buen desempeño de sus funciones.
2. Cumplir y hacer cumplir a sus subalternos las providencias de sus respectivos superiores y de los funcionarios de entidades, a quienes por Ley, se les atribuye competencia en asuntos de Policía.
3. Resolver oportunamente los asuntos de su competencia, radicando todas sus actuaciones en los libros respectivos.
4. Diligenciar en su totalidad el formato ordenado por el Ministerio de Justicia para el levantamiento de cadáveres, cuando actúen como Cuerpo Técnico de Policía Judicial.
5. Colaborar con las autoridades obligadas a intervenir en las diligencias de exhumación, para que se realicen eficazmente y en la fecha señalada.
6. Gestionar la entrega de los menores extraviados o que deambulen por las calles, a sus padres, parientes o personas encargadas de ellos, previa investigación del caso. A falta de aquellos informar inmediatamente al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).
7. Colaborar con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en la rehabilitación de los menores y denunciar los casos de maltrato a éstos.
8. Recibir las denuncias en los casos de maltratos a menores y remitirlas al funcionario competente.
9. Colaborar con los organismos administrativos en los asuntos policivos de su competencia.
10. Atender en forma permanente toda petición que se haga por parte de los funcionarios de la C.V.C. o la autoridad ambiental competente, que en ejercicio de sus funciones de protección y control de los Recursos Naturales Renovables así lo requieran. En igual forma deberá atenderse a aquellas personas que sin ser funcionarios públicos se les haya investido de facultades para la protección de recursos naturales y del medio ambiente.
11. Las señaladas por la Constitución, Leyes, Ordenanzas, Acuerdos. Reglamentos y Ordenes que se dicten por las Autoridades competentes.

PARÁGRAFO: Para la publicación de lo dispuesto en el numeral anterior, se entiende que la atención permanente consiste en ejecutar y hacer cumplir los actos administrativos que expidan los funcionarios de la C.V.C. o autoridad ambiental competente y prestar el apoyo y la colaboración inmediata a las personas que investidas de facultades de protección ambiental, acudan a sus dependencias, en solicitud de Protección Policiva para la defensa de los Recursos Naturales.

ARTÍCULO 7 El personal uniformado del Policía Nacional que preste sus servicios en el Valle del Cauca está obligado a prestar su concurso a las autoridades judiciales en ejercicio de sus funciones, previa coordinación con el Comandante respectivo. (Ley 62 de 1993)

Anexo 44

ARTÍCULO 8 El funcionario de Policía que sin justa causa se sustraiga al cumplimiento de los deberes y obligaciones impuestos por este Código, será sancionado conforme al reglamento disciplinario a que se encuentra sometido, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

LIBRO II
SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD

TITULO I
PROTECCIÓN A LAS PERSONAS

CAPÍTULO I
RIÑAS

ARTÍCULO 9: PROVOCACIÓN.- Si una persona provoca a otra o se presume que atenta contra su seguridad, será conducida por la policía al comando de Estación o de subestación o comando de atención inmediata (CAI) del lugar, donde se le amonestará.
Si la persona porta o exhibe arma le será incautada dejándola a órdenes de la autoridad competente.

ARTÍCULO 10: RIÑA.- Siempre que dos o más personas intenten reñir o riñan, la Policía las conducirá ante el comando de estación o subestación, en donde se les amonestará.

PARÁGRAFO: Si la conducta es reiterada se conducirán ante el Inspector de Policía quien los conminará con caución de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

CAPÍTULO II
ESCÁNDALO Y ULTRAJE

ARTÍCULO 11: ESCANDALO Y ULTRAJE EN LA VÍA O SITIO PÚBLICO.- El que fomente o protagonice escándalos y/o ultraje en la vía, sitio o establecimiento abierto al público, la policía lo conducirá al comando en donde se le amonestará. Si la conducta es reiterada, se conducirá ante el Inspector de Policía o Corregidor quien lo conminará al pago de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

CAPÍTULO III
ARMAS

ARTÍCULO 12: El que porte, posea o transporte en lugar público, arma blanca, (cuchillo, navajas, machete o similares), cachiporra, manopla, gases (paralizantes o similares) o elementos que puedan producir choques eléctricos, sin justificación alguna, le será incautados el arma o elemento y puede ser sancionado con multa de

uno (1) a cinco (5) salarios mínimos diarios legales vigentes, además del correspondiente decomiso.

PARÁGRAFO: Toda Autoridad que decomise un arma deberá entregar a su poseedor un recibo en que conste lugar y fecha, características del arma y nombres y apellidos de la persona a quien se le decomisó.

CAPÍTULO IV
PROTECCIÓN A LOS MENORES

ARTÍCULO 13: Las autoridades de policía deberán velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales tendientes a proteger física, sicológica y moralmente a los menores.

ARTÍCULO 14: MENOR EXTRAVIADO.- El que se encuentre a un menor extraviado deberá recogerlo y entregarlo a sus padres, parientes o personas encargadas de su cuidado cuando tenga conocimiento del domicilio del menor, en caso contrario deberá entregarlo a las autoridades de policía, quienes lo pondrán inmediatamente con el respectivo informe a disposición de la Comisaría de Familia Local o al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en su defecto a las Inspecciones de Policía o Corregidor.

ARTÍCULO 15 BÚSQUEDA DEL MENOR EXTRAVIADO. Cuando el funcionario de Policía tenga conocimiento de la desaparición de un menor, de inmediato deberá disponer lo pertinente para dar con su paradero, mediante comunicado a las autoridades de los diferentes municipios y avisos publicados por los medios de comunicación social.

ARTÍCULO 16: INFORME POLICIVO A LA COMISARÍA DE FAMILIA LOCAL O AL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR.- Cuando se tenga conocimiento que un menor se halla en estado de abandono, o que sus padres, parientes o personas encargadas de su cuidado lo incitan a ejecución de actos perjudiciales para su salud física o moral, se informará a las autoridades de policía, a la Comisaría de Familia local, al I.C.B.F., o en su defecto al Inspector de Policía o Corregidor, para la protección correspondiente, sin perjuicio de la acción penal a que haya lugar.

ARTÍCULO 17INCITACIÓN A LA VIOLENCIA.- Quien incite, promueva o induzca a menores a ejecutar o participar en actos violentos incurrirá en retención administrativa hasta por veinticuatro (24) horas, sin perjuicio de la acción penal a que haya lugar.

ARTÍCULO 18: PROHIBICIÓN DE VENTA DE LICORES.- Se prohíbe la venta o suministro de licor en establecimientos públicos, abierto al público y / o espectáculos públicos a menores de dieciocho (18) años

La infracción a lo preceptuado en esta disposición dará lugar al cierre del establecimiento por un período hasta por dos (2) meses y, en caso de reincidencia, cierre definitivo.

Anexo 44

CAPITULO V
CULTO PÚBLICO

ARTÍCULO 19: PROTECCIÓN A LA LIBERTAD DE CULTOS.- La Policía está en el deber de proteger la libertad de cultos y ordenar a quienes intenten perturbarla que se retiren del lugar en que se practiquen, siempre y cuando no se altere o perturbe la tranquilidad ciudadana.

CAPÍTULO VI
ENFERMOS MENTALES

ARTÍCULO 20 OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE ENFERMOS MENTALES.- Es obligación de todo ciudadano informar a las autoridades de policía la presencia en cualquier lugar de una persona con trastorno mental que, por su comportamiento, pueda afectar la tranquilidad y la seguridad pública.

ARTÍCULO 21 AYUDA O COLABORACIÓN A LOS FAMILIARES DE LOS ENFERMOS MENTALES.- Es obligación de los funcionarios de la Policía Nacional prestar la ayuda o colaboración que sea posible a los familiares del enfermo mental para que éste sea internado en la institución respectiva.

Si el enfermo no tuviere familiares o personas que se interesen en él, el personal Uniformado de la Policía Nacional deberá practicar todas las gestiones necesarias para obtener su hospitalización.

ARTÍCULO 22: RECLUSIÓN DEL ENFERMO MENTAL.- Una vez comprobadas las condiciones anteriores, el Alcalde o Funcionario Competente enviará la documentación correspondiente al Director del hospital local para que evalúe el caso y, si es procedente, ordene la hospitalización o remisión del enfermo a la institución médica competente.

ARTÍCULO 23: PERITAZGO MÉDICO DEL ENFERMO MENTAL.- En todo caso el Alcalde o autoridad competente hará reconocer al enfermo por un médico oficial antes de tomar cualquiera de las medidas de seguridad indicadas en los artículos anteriores.

ARTÍCULO 24: INFORME FUGA DE DEMENTE.- El encargado de la custodia de un demente peligroso que se le escape dará aviso inmediatamente a las autoridades de Policía.

ARTÍCULO 25: ENFERMOS MENTALES TOXICÓ MANOS Y ALCOHOLIZADOS.-Al que perturbe la tranquilidad pública como consecuencia de estado de intoxicación crónica producida por el alcohol o por enfermedad mental o por consumo de estupefacientes o alucinógenos, se le someterá a tratamiento médico con o sin internación clínica, casa de reposo u hospital hasta obtener su curación o su rehabilitación Tanto la iniciación como la terminación del tratamiento estarán precedidos de dictamen médico oficial favorable.

Anexo 44

El tratamiento se dará en establecimiento público salvo que el enfermo o su familia soliciten que se haga en establecimiento privado a su costo.

CAPÍTULO VII
MENDICIDAD

ARTÍCULO 26: PROHIBICIÓN DE EJERCER MENDICIDAD. El que sea sorprendido ejerciendo mendicidad en una vía o sitio público, será conducido por la Policía Nacional al lugar previamente establecido por el Alcalde Municipal para ser orientado en labores productivas y prácticas del beneficio propio y comunal. En el caso de ancianos, menores serán conducidos a los sitios que para tal fin se hallan destinados.

ARTÍCULO 27: MENDICIDAD POR PERSONA ENFERMA El que mendigue en lugar público o abierto al público y sufra enfermedad infecto-contagiosa será conducido por la autoridad de Policía al Centro Hospitalario Oficial para el tratamiento médico ha que haya lugar.

ARTÍCULO 28: TRANSPORTE DE DEMENTES O MENDIGOS.- El que transporte mendigos, de un municipio a otro sin orden escrita del Alcalde Municipal de origen o de quien él delegue incurrirá en multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes. Si se tratare de dementes se exigirá solamente orden escrita del Médico oficial, de lo contrario será obligado a devolverlos inmediatamente al lugar en donde los recogió.

CAPÍTULO VIII
DEL RÉGIMEN FAMILIAR

ARTÍCULO 29: LIMITACIÓN DE FUNCIONES.- La intervención de las autoridades de policía con relación al régimen familiar se circunscribe en forma exclusiva a la prevención de los desórdenes familiares que puedan afectar la tranquilidad, la salubridad, la seguridad o la moralidad pública. En consecuencia, las Resoluciones de policía proferidas sobre el particular, son estrictamente provisionales sin incidencia alguna sobre los preceptos legales que regulen el derecho de familia, cuya aplicación corresponde a la justicia ordinaria.

ARTÍCULO 30: DESAVENENCIAS ENTRE CÓNYUGES, COMPAÑEROS PERMANENTES O FAMILIARES.- En el evento de desavenencias ocurridas entre cónyuges o compañeros permanentes susceptibles de quebrantar gravemente la seguridad y sosiego doméstico, la autoridad de policía que conozca el caso procurará conciliar las dificultades surgidas a efectos de lo cual, en audiencia privada los ilustrará sobre el contenido y el alcance de los artículos 152, 176, 178 y 179 del Código Civil relativo a las obligaciones y derechos de los cónyuges o compañeros permanentes. Finalizada la audiencia se levantará una acta de lo ocurrido.

Si no hubiere acuerdo la autoridad de Policía les advertirá de la necesidad de acudir a la jurisdicción competente, previa amonestación que garantice no reincidir en los actos denunciados.

PARÁGRAFO 1: El mismo procedimiento se aplicará cuando las desavenencias o escándalos surjan entre familiares o habitantes comunes de un inmueble.

PARÁGRAFO 2: Si el contraventor o contraventores involucrados se encuentran en estado de embriaguez la sanción será de multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 31: OFENSAS DE PALABRA U OBRA.- Cuando entre vecinos se profieran ofensas de palabra u obra que causen escándalo o haga temer la comisión de una conducta punible el Alcalde o Autoridad Competente, les impondrá multa de uno a tres (1 a 3) salarios mínimos legales diarios vigentes.

TÍTULO II
DE LOS ANIMALES

CAPÍTULO I
CIUDADO DE LOS ANIMALES

ARTICULO 32: PASTAJE DE LOS ANIMALES.- Quienes permita a sus animales domésticos pastar en predios ajenos sin el consentimiento del dueño incurrirá en multa de uno a cinco (1a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes.

PARÁGRAFO: En igual sanción incurrirá quien suelte un animal que su dueño u otra persona con su permiso tenga atado para que paste.

ARTÍCULO 33: MOLESTIA A GANADOS.- Quien fatigue o moleste a ganados ajenos incurrirá en multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales vigentes diarios.

ARTÍCULO 34: CADÁVER DE ANIMAL.- Quien arroje un animal muerto a predio ajeno, vía pública o sitio público incurrirá en multa de dos a cinco (2 a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 35: TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS.- Para el transporte de animales domésticos con fines comerciales, el propietario deberá acreditar las vacunas exigidas por la autoridad sanitaria correspondiente, en caso contrario no se autorizará el mismo.

ARTÍCULO 36: VACUNACIÓN.- El propietario de animal doméstico que no cumpla con las exigencias que sobre vacunación antirrábica prescriba la autoridad sanitaria correspondiente, incurrirá en multa tres (3) salarios mínimos diarios vigentes.

ARTÍCULO 37: ANIMALES SIN CONTROL.- El propietario o responsable de animal que permita que éste deambule por vías o sitios públicos, incurrirá en multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimo legales mensuales vigentes.

Anexo 44

ARTICULO 38: CANINOS EN LA CALLE.- Los perros recogidos en batidas adelantadas por la autoridad competente serán llevados al Centro de Zoonosis de la ciudad o la perrera municipal que para tal efecto se organice. Los perros callejeros no reclamados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su aprehensión quedarán a disposición del Centro de Zoonosis.

ARTÍCULO 39: CUIDADO DE CANINOS EN SITIOS O VÍAS PÚBLICAS: Los propietarios o responsables de perros deben acreditar los certificados de vacunación y poseer el respectivo carné canino expedido por la Alcaldía Municipal o Autoridad competente y sólo podrán sacarse a vías o sitios públicos portando los documentos previstos y dotándolos de collares, bozales y una placa colocada en el collar con el número de registro asignado. El propietario o responsable portará además, pala y bolsa para la limpieza de los excrementos. El propietario que no cumpla con estas exigencias, incurrirá en multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 40: CANINOS PELIGROSOS. Los animales que revisten peligrosidad para la ciudadanía como Staftordshire Terrier, Pit Bull, Filn Brasilero, Rottweiler, Tosa Inu, deberán portar bozal y correa sujetadora. En caso de incumplimiento se retendrá el animal el cual se entregará al propietario luego de cancelación de multa de uno a tres (1 a 3) salarios mínimos mensuales vigentes.

ARTÍCULO 41: PERMISO.- Ninguna persona podrá conducir vehículo de tracción animal sin portar el permiso de la autoridad competente de conformidad con el Código Nacional de Tránsito Terrestre.

PARÁGRAFO: Los caballos destinados a este servicio deberán tener certificado de la Sociedad Protectora de Animales sobre el estado general del animal, el cual será renovado cada seis (6) meses. El incumplimiento de lo anterior será sancionado con multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes.

En los municipios donde no halla sociedad protectora de Animales, el certificado lo expedirá el Alcalde Municipal o Autoridad Competente.

ARTÍCULO 42: NECESIDADES EN PREDIOS AJENOS.- El propietario o responsable de animal doméstico que permita hacer sus necesidades fisiológicas en predios ajenos incurrirá en multa de uno a tres (1 a 3) salarios mínimos diarios legales vigentes, salvo que se realice la limpieza de inmediato.

ARTÍCULO 43: ANIMAL DOMÉSTICO.- El dueño o tenedor de animal doméstico que lo deje deambular por vía pública o zona de uso público o en heredad ajena, incurrirán en multa de uno a tres (1 a 3) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 44: PESEBRERAS, CORRALES, ORDEÑADEROS, GALLINEROS EN CABECERA MUNICIPAL: No podrán establecerse corrales, ordeñadero, caballerizas, pesebreras, galpones, gallineros, porquerizas o similares en Cabeceras Municipales sino de acuerdo con el reglamento que sobre el particular expida el Alcalde u oficina competente. Para el retiro de las mismas se concederá

un plazo no mayor de dos (2) meses. En caso de reincidencia, se sancionará con multas de dos (2) salarios mínimos legales diarios vigentes por cada día de mora.

ARTÍCULO 45: TOREO, MONTA U ORDEÑO DE ANIMALES.- Será sancionado con multa de dos (2) salarios mínimos legales diarios vigentes el que sin consentimiento del dueño o tenedor penetre a una heredad con el propósito de torear o montar animales, ordeñar vacas, cabras y otras especies.

TÍTULO III
PROTECCIÓN A LAS VÍAS PÚBLICAS

CAPÍTULO I
QUEMAS, PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS Y CALAMIDADES CONEXAS

ARTICULO 46: Es deber del estado asegurar la prestación eficiente del servicio público esencial de prevención y control de incendios y demás calamidades conexas, a través de los cuerpos de Bomberos debidamente constituidos.

ARTÍCULO 47: Los Cuerpos de Bomberos serán las Instituciones encargadas de la supervisión y el control de las medidas obligatorias de seguridad contra incendios o demás calamidades, en las industrias, establecimientos educativos, edificios u oficinas públicas, establecimientos abiertos al público y en todas aquellas actividades y eventos que por su objeto requieran el cumplimiento de tales medidas, conforme a lo establecido en esta norma.

ARTÍCULO 48: En cumplimiento de la responsabilidad de prevención y control de incendios y calamidades conexas, los organismos públicos o privados, los establecimientos industriales y comerciales, los establecimientos abiertos al público y los eventos que lo requieran, deberán contemplar la contingencia de estos riesgos en sus inmuebles y actividades, ordenando los planes, programas y proyectos tendientes a disminuir su vulnerabilidad bajo la supervisión y control de los Cuerpos de Bomberos y conforme a las tarifas que estos señalen.

ARTÍCULO 49: AUTORIZACIÓN PARA QUEMAS.- Para efecto de llevar a cabo las quemas permitidas, se debe atener a lo dispuesto por las Normas Ambientales y lo establecido en el permiso en cuanto a horario, distancia y demás precauciones que amparen a los vecinos y transeúntes en su vida y bienes.

ARTÍCULO 50: AVISO DE QUEMA.- Quien sea autorizado para realizar una quema informará con tres (3) días como mínimo de anticipación a los dueños de habitaciones, plantíos o medios limítrofes que puedan resultar afectados, la fecha y hora en la que habrá de efectuarse. Igualmente deberá darse aviso al Cuerpo de Bomberos del Municipio antes de realizarse la quema con la misma anticipación.

ARTÍCULO 51: PRECAUCIONES.- Para realizar una quema se tomarán las siguientes precauciones:

Anexo 44

1. Hacer un cortafuego, calle o ronda, alrededor del terreno donde se va a efectuar la quema.
2. Retirar los materiales combustibles aledaños a las zonas de quema que se encuentren en las zonas superiores cuando el terreno donde se efectúe la quema se halle en una pendiente.
3. Aislar los materiales combustibles.
4. Las demás recomendaciones establecidas por los Cuerpos de Bomberos de la Localidad y las autoridades Ambientales

PARÁGRAFO 1. Cuando en el día y hora señalados para la quema, a pesar de las precauciones tomadas, la acción del viento amenace propiedades limítrofes, esta se efectuará en día y hora diferentes. Si persiste el peligro, ésta no se realizará.

PARAGRAGO 2. En la forma prevista en los artículos anteriores, procederá quien pretenda hacer una quema que pueda extenderse a una vía de cualquier naturaleza.

PARÁGRAFO 3. El no acatamiento a las anteriores disposiciones conlleva sanción de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTÍCULO 52: SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.- En las industrias o establecimientos comerciales y públicos, conjuntos residenciales, establecimientos educativos, edificios u oficinas públicas, deben existir Sistemas de protección contra incendios en perfecto estado de funcionamiento.

Los Sistemas de protección contra incendios deberán colocarse en lugares visibles y de fácil acceso en caso de incendio.

Los sistemas de protección en cuanto a diseño, calidad, número y tamaño serán determinados por el Cuerpo de Bomberos de la Municipalidad respetando las Normas Internacionales de Seguridad Humana Vigentes.
El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará con multas sucesivas de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada día.

ARTÍCULO 53: PROVOCACIÓN DE INCENDIO. El que ejecute acto que pueda provocar incendio, si el hecho no constituye delito, será sancionado con multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales vigentes mensuales, convertibles en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 54: SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, ABIERTOS AL PÚBLICO Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS- Los establecimientos públicos y de espectáculo en que funcionen estos establecimientos y se desarrollen estos eventos o espectáculos públicos deberán implementarse las medidas de seguridad aprobadas por los Cuerpos de Bomberos de la localidad, relacionadas con los sistemas de protección de incendios y de seguridad humana. La infracción a lo dispuesto en esta disposición se sancionará con multa de tres a diez (3 a 10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Anexo 44

ARTÍCULO 55: REVISIÓN DE EQUIPOS E INSTALACIONES DESTINADAS A COMBATIR INCENDIOS.- Los Cuerpos de Bomberos revisarán periódicamente los aparatos e instalaciones destinadas a combatir incendios y ordenarán las reparaciones y mejoras necesarias, de acuerdo a las tarifas establecidas para ello.

Los responsables de los equipos e instalaciones que no cumplieren con lo ordenado serán sancionados con multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

CAPÍTULO II
LIBERTAD Y SEGURIDAD EN LAS VÍAS PÚBLICAS

ARTÍCULO 56: PROHIBICIONES.- Está prohibido ejecutar en vías públicas las siguientes conductas:

1. Transitar a caballo de manera que ponga en peligro la seguridad de las personas y bienes o que entorpezca la circulación de los vehículos.
2. Practicar juegos o diversiones deportivas.

El que contravenga cualquiera de los anteriores numerales será sancionado con multa de un (1) salario mínimo mensual legal vigente. La reincidencia tendrá una multa hasta por tres (3) salarios mensuales legales vigentes o en proporción legal en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 57: USO DE TELEFONÍA CELULAR, AUDIFONOS Y APARATOS DE COMUNICACIÓN EN VEHÍCULOS.- Se prohibe el uso de teléfono celular, audífonos o aparato reproductor de sonido y comunicación, a los conductores de vehículos automotores en circulación.

El que contravenga la presente disposición será sancionado con multa equivalente a diez (10) salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes.

ARTÍCULO 58: INSTALACIÓN, ARREGLO Y ADECUACIÓN DE SISTEMA DE REDES EN VÍAS PÚBLICAS.- Sin autorización previa de la autoridad competente no se podrá instalar sistemas de redes de comunicación, gas, alcantarillado y afines, en la vía pública. El que contravenga la presente disposición será sancionado con multa de cinco a quince (5 a 15) Salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTÍCULO 59: TRANSPORTE DE CILINDROS DE GAS.- Se prohíbe el transporte de cilindros de gas por el territorio del valle del Cauca después de las 4 P.M., quienes violen lo dispuesto en la presente norma serán sancionados con multa de cinco a diez (5 a 10) salarios mínimos legales mensuales vigentes y el decomiso de los cilindros de gas por parte de las autoridades de policía.

ARTÍCULO 60: CONDUCCIÓN DE ANIMALES POR VÍAS PÚBLICAS.- El propietario o tenedor de animales que sean conducidos por vías públicas deberá tomar las precauciones y seguridades necesarias para no causar daño alguno ni entorpecer la circulación de personas y/o vehículos.

La violación a estas normas se sancionará con multa de uno a tres (1 a 3) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

ARTÍCULO 61: TRANSITO DE VEHÍCULOS DE CARGA.- Los vehículos de transporte de carga que atraviesen las ciudades o poblaciones deberán hacerlo por las rutas fijadas para tal efecto por los reglamentos municipales, sin que puedan desviarse de ellas.

.ARTÍCULO 62: CARGUE Y DESCARGUE DE MERCANCÍAS.- El cargue y descargue de mercancías en los establecimientos comerciales, industriales y de servicios deberá efectuarse en las zonas que para este efecto se señalen, y dentro de las horas que indique los respectivos reglamentos municipales.

ARTÍCULO 63: OBJETOS PELIGROSOS.- El que arroje botellas, grapas, clavos, puntillas y objetos que representen peligro o produzcan daños a las personas, incurrirá en caución de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales o en proporción legal en trabajo de interés público.

PARÁGRAFO: Para ejercer actividades en las vías públicas deberá solicitarse un permiso para tal actividad ante el Secretario de Gobierno del respectivo municipio.

ARTÍCULO 64:. VENTA DE GLOBOS.- Prohíbase la venta de globos o bombas de caucho cargados con gas o cualquier otro combustible.

La infracción a la presente disposición dará lugar al decomiso de las bombas, globos y los cilindros utilizados.

LIBRO III
SALUBRIDAD Y MORALIDAD

TÍTULO ÚNICO
PROTECCIÓN A LAS PERSONAS

CAPÍTULO I
PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROSTITUCIÓN

ARTÍCULO 65: PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN.- Corresponde a las Entidades Territoriales de Salud la dirección y vigilancia en cumplimiento de los sistemas preventivos, la reeducación, auxilio y asistencia permanente de las personas rehabilitadas, el estudio del ambiente, la organización y demás condiciones de vida familiar de las personas prostituídas o en peligro de serlo, así como la reglamentación de los organismos para rehabilitación de personas que hayan ejercido o ejerzan la prostitución.

Anexo 44

CAPÍTULO II
PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN POR RUIDO

DEFINICIÓN. Entiéndase por contaminación por ruido cualquier emisión de sonido que afecte la salud o tranquilidad de los seres humanos.

ARTÍCULO 66: RUIDO.- El que haga sonar bocina, pito o sirena en vehículo automotor o una fuente fija de emisión excediendo las regulaciones sobre la materia, se le impondrá multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes. La sanción prevista en el presente artículo no se aplicará cuando el ruido se emita como señal de emergencia o peligro en los casos señalados.

ARTÍCULO 67: SONIDOS CON PERTURBACIÓN DE LA TRANQUILIDAD CIUDADANA.- El que opere o permita operar radio, instrumento musical, amplificador o cualquier artefacto similar que produzca o amplifique el sonido, de tal forma que perturbe la tranquilidad de los vecinos incurrirá en multa de tres (3) a cinco (5) salarios mínimos legales vigentes diarios.

ARTÍCULO 68. EXCESO DE PRODUCCIÓN DE RUIDO.- El propietario, administrador o encargado de establecimiento comercial o industrial que utilice para propiciar la venta de sus productos, cualquier forma de amplificación del sonido que perturbe la tranquilidad social, incurrirá en multa de cinco (5) a veinte (20) salarios mínimos legales vigentes diarios.

ARTÍCULO 69. RUIDOS EN VEHÍCULOS SIN SILENCIADOR.- El que conduzca en vehículo automotor no equipado con sistema de silenciador, incurrirá en multa de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, en caso de reincidencia será remitido a las autoridades del tránsito para lo de su competencia.

CAPÍTULO III
PREVENCIÓN Y CONTROL DEL TABACO Y SUS DERIVADOS

ARTÍCULO 70: PROHIBICIONES DE FUMAR EN SITIOS PÚBLICOS.- Se prohíbe el consumo de los derivados del tabaco en los lugares, sitios o espacios que a continuación se enumeran:

1. Coliseo cubiertos, salas de cine, teatros, bibliotecas públicas, museos o cualquier otro recinto cerrado con acceso de público que esté dedicado a actividades culturales, deportivas o religiosas.
2. Vehículos de uso público, tales como buses, busetas, microbuses, taxis y demás medios de transporte público, así como en los vehículos destinados al transporte de gas y materiales inflamables.
3. Espacios cerrados de colegios, escuelas y demás centros de enseñanza, como: aulas, salones de conferencias, bibliotecas y laboratorios.

4. Áreas cerradas de hospitales, sanatorios, centros de salud, puestos de socorro y similares.
5. Áreas de atención al público de oficinas estatales.

En áreas y sitios descritos en el presente artículo deberán fijarse en lugares visibles, avisos o símbolos que expresen la prohibición de fumar.

PARÁGRAFO 1: Al que contravenga las prohibiciones de fumar en lugares a que se refiere este Código, se le impondrá medidas correctivas de expulsión del sitio público por parte del oficial, suboficial o agente de policía que se halle en el lugar de la flagrancia.

PARÁGRAFO 2: Al propietario o empresa dueña del vehículo de servicio público que omita el aviso o símbolo de prohibición de fumar, se le impondrá multa de tres (3) a cinco (5) salarios mínimos legales vigentes diarios.

La autoridad del tránsito respectiva se abstendrá de autorizar el revisado de vehículos de servicio público que no tengan los avisos previstos.

PARÁGRAFO 3: La autoridad de salud pública se abstendrá de conceder Concepto Sanitario a los establecimientos públicos que no garanticen la fijación de los avisos de que trata el presente artículo.

Si concedida la patente de sanidad se retiraren los avisos a que se refiere el inciso anterior, se le impondrá cierre del establecimiento hasta por siete (7) días.

ARTÍCULO 71: PROHIBICIÓN DE FUMAR EN VEHÍCULO PÚBLICO.- Al conductor del vehículo público que durante la prestación del servicio fume o tolere que los pasajeros fumen, se le impondrá multa de uno (1) a tres (3) salarios mínimos legales vigentes diarios.

LIBRO IV
ECOLOGÍA Y ORNATO

TÍTULO I
RECURSOS NATURALES

CAPÍTULO I
FLORA SILVESTRE

ARTÍCULO 72: OBLIGACIONES.- Es deber de los funcionarios de policía, velar por la protección y vigilancia de los Recursos Naturales Renovables por ser patrimonio de la comunidad y del Departamento como lo consagra el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente y la ley 99 de 1993.

ARTÍCULO 73: COMPETENCIA DE LAS AUTORIDADES DE POLICÍA EN EL RECURSO FLORA SILVESTRE Y BOSQUES.- En materia de bosques

corresponde a las Autoridades de Policía y/o Ambientales ejercer las siguientes funciones:

1. Velar para que no se realicen talas de bosques, montes, rastrojos o potreros en laderas y nacimientos de aguas o márgenes de corrientes, lagunas y demás depósitos naturales de agua en cumplimiento de el acuerdo 003 o Estatuto forestal de la C.V.C.
2. Controlar que las citadas actividades que sean permitidas se efectúen con sujeción a las condiciones estipuladas y consignadas en el correspondiente salvo conducto de la C.V.C.
3. Requerir el salvo conducto otorgado por la C.V.C. para cualquier aprovechamiento forestal.
4. En caso de contravención, cuando tengan conocimientos de los hechos, por fragancia evidente, denuncia verbal o escrita, si es del caso adoptar medidas inmediatas como suspensión provisional de los trabajos mientras se realizan las investigaciones, y decomiso a prevención de los especimenes o productos obtenidos en el aprovechamiento.
5. Una vez cumplidas estas diligencias, deberá remitirse lo actuado al funcionario de la C.V.C. o entidad ambiental competente con un informe escrito en el cual se indique cuando menos lo siguiente:
   a. Fecha, lugar, sitio, vereda, municipio, donde tuvieron lugar los hechos tipificando el delito, relación de los hechos (tala, rocería, quema, etc.) extensión afectada, productos obtenidos, destino o lugar donde se hallan, nombre del presunto (s) responsable (s) de la contravención y circunstancias adicionales que consideren necesarios denunciar.
6. Solicitar a las personas que estén realizando Obras de Ingeniería Civil, Minera, Sanitaria, Industrial y Forestal en terrenos ubicados dentro de una cuenca hidrográfica la respectiva licencia ambiental expedida por la C.V.C. Proceder a suspender en forma inmediata la apertura de las obras cuando no se dispongan las licencias ambientales respetivas. En el municipio de Cali la licencia la expedirá el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiento DAGMA.
7. Reportar por parte de la Autoridad Policiva el respectivo informe de Impacto Ambiental de las especies foráneas o introducidas ante la C.V.C. o DAGMA para que estas inicien el proceso que estimen conveniente.

CAPÍTULO II
FAUNA SILVESTRE

ARTÍCULO 74: COMERCIO DE ANIMALES SILVESTRES.- Quien sea sorprendido capturando y/o comerciando con animales silvestres sufrirá el decomiso de éstos e incurrirá en multa de cinco (5) a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

PARÁGRAFO 1: Los animales decomisados deberán ser entregados a la entidad competente para que proceda a su reubicación o liberación al medio natural de origen.

PARÁGRAFO 2: Cuando se efectúen decomisos de animales vivos de la fauna silvestre se elaborará un acta de decomiso preventivo enviando la especie

decomisada junto con las diligencias a las oficinas de la C.V.C. o autoridad ambiental competente para que se culmine el procedimiento y se impongan las sanciones del caso.

ARTÍCULO 75: CAUTIVERIO DE ANIMALES SILVESTRES.- Quien sea sorprendido con animales silvestres en zonas residenciales incurrirá en una sanción de cinco (5) a quince (15) salarios mínimos mensuales legales vigentes y deberá entregar los animales a la C.V.C O DAGMA del respectivo Municipio o al ente legal correspondiente para su reubicación, adaptación o liberación al medio natural.

ARTÍCULO 76: PERTURBACIÓN DE ANIMALES SILVESTRES Y DE ORNATO.- Quien sea sorprendido o denunciado por lesionar o cazar animales silvestres y de ornato que habiten en las ciudades, poblaciones y áreas especiales de bosque o se le notificará sobre los derechos universales del animal, se le confiscarán los implementos utilizados en agresión y se le sancionará con multa de cinco a veinte 20 (5 a 20) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

ARTÍCULO 77: COMPETENCIA DE LAS AUTORIDADES DE POLICÍA Y AMBIETALES EN RELACIÓN CON LA FAUNA SILVESTRE.- En relación con la fauna silvestre terrestre le corresponde a las autoridades Ambientales y/o de Policía:

1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes tales como prohibiciones, vedas, etc. Ejemplo: la caza comercial y deportiva de especimenes de la fauna silvestre, aves, animales mamíferos, y reptiles, excepción hecha de la cacería del control de la torcaza negriblanca, la cual se permite en el área de jurisdicción de la C.V.C o DAGMA.
2. Vigilar que en el desarrollo de actividades agropecuarias no se incurra en actos o conductas que afecten o puedan afectar la conservación y desarrollo de las especies de fauna silvestre, tales como empleo incontrolado de productos agroquímicos, quemas y otros medios que causen la muerte o aletargamiento de ejemplares de la fauna silvestre, la destrucción de refugios, nidos, nichos, madrigueras y criaderos de cualquier especie.
3. Practicar el decomiso sobre carne y especies vedadas del cual se levantará la correspondiente acta y se entregará inmediatamente a entidades de beneficencia, previa la constancia respectiva que firmará quien la recibe, remitiendo las diligencias a la C.V.C o al DAGMA a fin de que se inicie el proceso sancionatorio de conformidad a lo dispuesto con la ley.
4. Practicar el decomiso de pieles o subproductos de la fauna silvestre previa acta, las cuales se entregarán a la entidad competente más próxima que culminará el procedimiento.
5. Velar porque los propietarios o administradores de predios realicen el control de la Hormiga Arriera (att.sp).
6. Reportar por parte de la Autoridad Policiva el respectivo informe de Impacto Ambiental de las especies foráneas o introducidas ante la C.V.C. o DAGMA para que estas inicien el proceso que estimen conveniente.

Anexo 44

ARTÍCULO 78: CONTROL DE LA HORMIGA ARRIERA.- Todo dueño o administrador de finca está obligado a realizar el control de la Hormiga Arriera (att.sp), existente en su predio. Los dueños de predios que no realicen el control de los hormigueros o causen perjuicio a sus vecinos, serán sancionados con multa de dos (2) a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

CAPÍTULO III
RECURSOS HIDROBIOLÓGICOS

ARTÍCULO 79: COMPETENCIA DE LAS AUTORIDADES DE POLICÍA Y/O AMBIENTALES EN RELACIÓN CON LOS RECURSOS HIDROBIOLÓGICOS.- Son funciones de las Autoridades de Policía y/o Ambientales en lo concerniente a los recursos hidrobiológicos, las siguientes:

1. Vigilar porque en el ejercicio de la pesca o de las actividades relacionadas con ella, no se cometan actos o conductas que atenten contra la conservación de los recursos hidrobiológicos, tales como empleo de explosivos, barbasco y sustancias venenosas que causen la muerte o aletargamiento de las especies o daño a sus refugios o criaderos o contaminen las aguas donde tengan su hábitat.
2. Emplear sistemas no autorizados o artes (chinchorros, atarrayas, etc.) cuyas medidas o dimensiones sean inferior o diferentes a las establecidas o realizar faenas de pesca en épocas o zonas vedadas.
3. Requerir para su verificación la correspondiente licencia y /o carné para ejercer la pesca. En caso que no estén vigentes o no se posean, prevenirlos para que se abstengan de pescar o los renueven y practicar el decomiso de los implementos utilizados en forma preventiva y de los productos obtenidos, los cuales deberán ser entregados a una entidad de beneficencia. De lo anterior se elaborará una acta y se remitirán las actuaciones a la Autoridad más próxima de la a C.V.C. o entidad ambiental competente.

CAPÍTULO IV
AGUAS

ARTÍCULO 80: COMPETENCIA POLICIVA Y/O AMBIENTAL EN MATERIA DE AGUAS.- Compete a las Autoridades de Policía y/o Ambientales :

1. Velar porque se cumplan las disposiciones legales actualmente vigentes en materia de aguas, incluyendo el control de la contaminación del recurso hídrico.
2. Impedir el aprovechamiento de aguas de uso público sin el correspondiente permiso o concesión otorgados por la C.V.C o entidad competente o no incluidos en la reglamentación de la corriente que se trate.
3. Velar porque al aprovechar las aguas se de cumplimiento con los usuarios a las obligaciones estipuladas en la providencia que otorga la concesión o reglamenta la corriente de uso público y en caso de violación, informar a la CVC u oficina competente.

4. Fijar, en lugar visible de la inspección, los avisos de visitas que vaya a practicar la CVC o entidad competente y colaborar con la notificación de las providencias que establezcan reglamentación de corrientes de uso público o que otorguen concesión de aguas, o permisos de explotación de cauces y/o cualquier otra resolución, relacionada con aspectos de recursos renovables.
5. Impedir que se realicen talas, quemas o rocerías en los nacimientos de las aguas y márgenes de corrientes, lagunas y demás depósitos de agua.
6. Suspender las explotaciones de cauces, cuando con estas se ocasionen o puedan ocasionar perjuicios a los bienes y obras públicas o privadas e informar a la CVC o entidad competente para que se adopten las medidas del caso.

CAPÍTULO V
MOVILIZACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES

ARTÍCULO 81: COMPETENCIA EN MOVILIZACIÓN DE RECURSOS NATURALES.- Respecto a la movilización de los recursos naturales renovables le compete a las Autoridades de Policía y/o Ambientales:

1. Requerir de las personas que transporten especimenes, productos obtenidos de los bosques, la fauna y la flora silvestre, terrestre o acuática, el correspondiente salvoconducto de movilización (válido únicamente para un viaje entre el lugar de procedencia y el de su destino) para verificar:
    a. Que haya sido expedido por el funcionario competente, en el formulario oficial establecido para ello por la entidad que tiene jurisdicción y competencia (CAR., C.V.C., C.V.S., etc).
    b. Que esté vigente.
    c. Que el documento no tenga tachaduras, borrones, enmendaduras y en general adulteraciones.
    d. Confrontar que la carga o embarque que ampara se halle de conformidad con lo estipulado en el salvoconducto en cuanto a especie, tipo, estado, cantidad, volumen, pesos y números de ejemplares.
2. Si los aspectos anteriores se hallan en regla, al respaldo del documento podrá hacerse una anotación de revisado agregando denominación del sitio, lugar o retén donde la revisión se efectuó, fecha, firma legible y cargo. El documento se devolverá al transportador para que llegue a su destino.
3. En caso de infracción podrá ordenar el decomiso preventivo de los especimenes o productos, tomará las demás medidas que considere necesario aplicar, adelantará las diligencias investigativas de conformidad con el procedimiento indicado según el recurso de que se trate y las remitirá a la C.V.C o a la autoridad ambiental competente para que se apliquen las sanciones de rigor.

Anexo 44

CAPÍTULO VI
COMITÉ ECOLÓGICO

ARTÍCULO 82: COMITÉ ECOLÓGICO Y DE PROTECCIÓN FORESTAL.- En cada municipio el Alcalde organizará un Comité Ecológico y de Protección forestal, cuyo fin principal será la protección de los recursos naturales, fauna, flora y medio ambiente en su jurisdicción, además de constituirse en el apoyo de toda política nacional o departamental sobre reforestación y cuidado de Cuencas Hidrográficas.

ARTÍCULO 83: FUNCIONES DEL COMITÉ ECOLÓGICO.- El Comité Ecológico de Protección Forestal tendrá como funciones las siguientes:

a. El Comité organizará y mantendrá al día un sistema de información ambiental del Municipio, con los datos físicos, económicos, sociales, legales y en general, concernientes a los recursos naturales renovables y al medio ambiente de la región.
b. Mediante el sistema de información ambiental se procesarán y analizarán por lo menos las siguientes especies de información.

1. Inventario Forestal del Municipio
2. Inventario Fáunico del Municipio
3. Inventario de Cuencas Hidrográficas y Fuentes de Aguas Naturales.
4. Usos no agrícolas de la tierra
5. Zonificación por niveles de contaminación en el Municipio
6. Inventario de fuentes de emisión y de contaminación en el Municipio
7. Recopilación de la información legal sobre Recursos Naturales y Protección Ambiental, principalmente los reglamentos de la C.V.C. entidad competente sobre actividades susceptibles de producir deterioro ambiental o introducir modificaciones considerables al paisaje, como establecimiento de industrias o explotación forestal etc., y en consecuencia requieran permisos especiales.
8. Inventarios de riesgo naturales ambientales que constituyan peligro colectivo en la región.
9. Todas las Entidades del Departamento suministrarán la información de que dispongan o que les solicite cada Municipio para la Organización del Centro de Información Ambiental Municipal a que se refiere el numeral anterior.
10. El Comité tendrá a su cargo la formación y educación de la comunidad en cuanto a protección ambiental y de los recursos naturales, para ello podrá organizar el Servicio Nacional Ambiental con los estudiantes de secundaria del respectivo Municipio, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17 del Decreto-Ley 2811 de 1974 y Artículo 10-11 Decreto Reglamentario 1337 de 1978.

c. El comité definirá las políticas de zonificación Municipal para protección ambiental en concordancia con las de orden departamental y municipal de acuerdo con lo establecido en el Artículo 30 del Código de Recursos Naturales Renovables y Protección Ambiental.
d. Establecer una coordinación permanente entre la Administración Municipal y las entidades que ejerzan controles de protección ambiental y recursos naturales.
e. Las demás inherentes a la materia en que el Alcalde considere conveniente.

Anexo 44

TÍTULO II
PROTECCIÓN ESPECIAL A LAS PLAYAS, LAGOS, LAGUNAS Y RÍOS

CAPÍTULO I
PLAYAS

ARTÍCULO 84: ROTECCIÓN ESPECIAL.- Las autoridades Ambientales y/o de Policía velarán por la especial protección de las playas, lagos, lagunas, ríos, humedales, madre viejas, del Departamento.

ARTÍCULO 85: SANCIÓN.- Quien impida el acceso a las playas ubicados en el territorio del Departamento incurrirá en multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 86: PROHIBICIÓN.- Las playas, lagos, lagunas, ríos, humedales, madreviejas y quebradas del Departamento no podrán ser utilizadas en ningún caso como basurero. El infractor será sancionado con multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos legales mensuales convertibles en arresto hasta su proporción legal.

ARTÍCULO 87: SALVAVIDAS.- En las playas, lagos y ríos donde funcionen balnearios permanentes deberá haber personal de salvavidas, designados por las autoridades competentes.

PARÁGRAFO: El Salvavidas dispondrá de un equipo de primeros auxilios y además colocará en lugar visible las señales que orienten al bañista, en la adecuada utilización del mar.

ARTÍCULO 88: UBICACIÓN DE CASETAS.- Las casetas, kioscos y similares no podrán ubicarse a menos de 100 metros de la orilla del mar so pena de incurrir en multa de cinco a diez (5 a 10) salarios mínimos legales mensuales vigentes y el retiro de las mismas y suspensión de licencia de funcionamiento.

CAPÍTULO II
LAGOS, LAGUNAS, HUMEDALES Y RÍOS

ARTÍCULO 89: Las lagunas, lagos, humedales y pozos gozarán de especial protección de las autoridades de Policía y de la C.V.C.

ARTÍCULO 90: EXTRACCIÓN ILEGAL DEL AGUA.- El que con motobomba o cualquier otro medio mecánico y sin permiso de la autoridad competente, extraiga agua de una laguna o lago incurrirá en multa de diez (10) a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes y decomiso de los elementos que utilizare.

ARTÍCULO 91: FUMIGACIÓN AÉREA.- El que sin permiso de autoridad competente realice fumigación aérea de cultivos en los predios aledaños a los lagos y lagunas incurrirá en multa de diez a cien (10 a 100) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Anexo 44

ARTÍCULO 92: CONTAMINACIÓN A LOS CAUCES.- El que arroje basuras o elementos contaminantes a los cauces de los ríos incurrirá en sanción de diez a cincuenta (10 a 50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

PARAGRAFO: El propietario de predios por donde corra un río está obligado al cuidado y mantenimiento de su cauce.

ARTÍCULO 93: PROHIBICIÓN.- Prohíbase la ubicación de desagües para la disposición final de residuos municipales a menos de quinientos (500) metros de las orillas de los ríos.

ARTÍCULO 94: AUTORIZACIÓN DE LA C.V.C.- Para efectuar obras en los ríos debe contarse con la autorización de la C.V.C. El incumplimiento de lo dispuesto será sancionado con multa de diez a veinte (10 a 20) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTÍCULO 95: Se prohíbe arrojar, depositar o mantener desechos o basuras en los lechos de ríos, quebradas, desagües, humedales y lagos donde puedan causar contaminación.

ARTÍCULO 96: Será contravención la conducta que contraríe las advertencias específicas que para la protección de lagos, lagunas y ríos se estipulan en los avisos de señalización y dará lugar a multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos diarios legales vigentes convertibles en arresto en la proporción legal.

ARTÍCULO 97: PROHIBICIÓN DE LAVAR VEHÍCULOS. En ningún caso se podrán utilizar las aguas de afluentes naturales, ríos, arroyos, lagos y lagunas para el lavado de automotores o vehículos de cualquier clase. La violación a lo dispuesto en el presente artículo dará lugar a sanción de diez (10) a veinte (20) salarios mínimos diarios legales vigentes.

TÍTULO III
ORNATO

CAPÍTULO I
VÍAS PÚBLICAS

ARTÍCULO 98: OBRAS A CARGO DE LOS PARTICULARES.- En cada localidad el Alcalde determinará la obra que ha de ejecutar cada propietario para mantener los edificios, las calles y las aceras en buen estado procurando armonizar en lo posible la solidez, la comodidad y el buen gusto.

PARÁGRAFO: En toda edificación nueva se deberán repellar y embellecer las culatas que sean con vista a la calle y predios vecinos.

ARTÍCULO 99: PROHIBICIÓN DE OCUPAR VÍAS PÚBLICAS CON CONSTRUCCIONES.- Las columnas, pilastras, gradas, umbrales o cualquier otra construcción que sirva para la comodidad u ornato de los edificios o que hagan

parte de ellos, no podrán ocupar ningún espacio de las calles, plazas, puentes, caminos, y demás lugares de uso público.

ARTÍCULO 100: PROHIBICIÓN DE ENSUCIAR Y DETERIORAR PAREDES Y SIMILARES.- El que fije avisos en lugares prohibidos, ensucie, raye o de cualquier otra manera deteriore una pared o muro que dé frente a las vías públicas, incurrirá en multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos legales diarios Vigentes.

En igual pena incurrirá quien obstruya los sifones de desagüe en vías públicas o dañe las placas de la nomenclatura urbana, las tapas de los medidores de agua, los hidrantes, los postes del alumbrado público, las bombillas, los avisos, tapas de alcantarillado, etc.

Si el infractor fuere menor de edad, de la multa y reparación serán responsables los padres, guardadores o encargados del menor.

ARTÍCULO 101: PROHIBICIÓN DE DESTRUIR ÁRBOLES, ARBUSTOS, FRUTOS Y FLORES.- El que sin autorización del funcionario competente corte, arranque o destruya los árboles, arbustos, flores, frutos y prados de las plazas, parques, jardines y vías públicas, incurrirá en multa de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 102: OBLIGACIÓN DE CONSTRUIR MUROS.- Los dueños de predios urbanos sin construir, contiguos a las vías públicas, los mantendrán cercados hasta una altura mínima de 1.50 metros. Su incumplimiento dará lugar a multas sucesivas hasta de cinco (5) a veinte (20) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTÍCULO 103: OBLIGACIÓN DE CONSTRUIR PAREDES PROPIAS.- El dueño de edificación nueva está en la obligación de construir paredes propias que permitan el aislamiento requerido con propiedades colindantes.
De no ser así el propietario incurrirá en multas de cinco a veinte (5 a 20) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTÍCULO 104: OBLIGACIÓN DE COLOCAR DEFENSAS.- Quien adelante edificación o reparación locativa está obligado a colocar las defensas necesarias en las construcciones para impedir la caída de materiales o sobrantes en las vías públicas y propiedades particulares.
De contravenir lo dispuesto en este artículo incurrirá en multa de uno a tres (1 a 3) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

CAPÍTULO II
PUBLICIDAD

ARTÍCULO 105: AVISOS.- Se entiende por aviso, todo anuncio, advertencia o propaganda que con fines comerciales, culturales, turísticos, políticos, o informativos se coloque en los frentes de las edificaciones o en otro lugar que dé a la vía pública o visible desde la vía pública, mediante tableros, placas, vidrios, carteles, tablas o similares, proyectados, iluminados o reflectantes.

Anexo 44

ARTÍCULO 106: AFICHE O CARTEL.- Aviso de papel, cartón u otro material que se coloca en los sitios autorizados.
ARTÍCULO 107: GLOBO.- Aviso en forma estética o irregular que se llena con material no combustible y peligroso para difundir publicidad.

ARTÍCULO 108: PASACALLE.- Aviso pintado en tela u otro material, que se coloca de un lado a otro en la vía.

ARTÍCULO 109: PENDON.- Aviso pintado en tela u otro material colgante en sentido vertical.

ARTÍCULO 110: No se permitirá la ubicación de pasacalles y pendones en los siguientes sitios.

1. En las áreas de interés patrimonial
2. En los separadores viales y en las intersecciones de las vías, zonas verdes públicas, ni sobre las especies arbóreas, ni sobre su follaje
3. En las áreas forestales de protección de los ríos y mantenimiento de los canales.
4. En parques y plazoletas ni sobre sus circundantes.
5. Semáforos o elementos de señalización vial, ni sobre sus párales.
6. En general en sitios de interés turístico o Cultural.

PARAGRAFO: Se exceptúa de lo expresado en el presente artículo la
publicidad con fines políticos que se instale para los comicios electorales, la
cual estará sujeta a la reglamentación específica que para tal fin se expida.

ARTÍCULO 111: Entre pasacalles deberá conservarse una distancia mínima de treinta (30) metros, al igual que en relación con las intersecciones viales y los semáforos, permitiéndose sólo la instalación de dos (2) pasacalles por cuadra. Entre Pasacalles alusivos a un mismo evento, información ó mensaje publicitario, deberá conservarse una distancia mínima de doscientos (200) metros.

ARTÍCULO 112: Los pasacalles y pendones autorizado por la autoridad competente podrán permanecer instalados por un tiempo no superior a ocho (8) días calendario, teniendo 24 horas adicionales improrrogables para su desmonte o retiro, incluyendo todos los elementos adicionales utilizados para tal efecto, exceptuando los relacionados con publicidad política.

ARTICULO 113: Se permitirá la ubicación de globos que contengan publicidad exterior visual de manera temporal y en un número no mayor de tres por cada evento, información o mensaje que se pretenda publicitar

PARÁGRAFO: No se permitirá la ubicación de globos en los sitios indicados en el artículo 110, ni en el espacio público en general

ARTÍCULO.114: Los globos autorizados por la autoridad competente podrán permanecer instalados por un término de tiempo no superior a 15 días calendario,

teniendo 24 horas adicionales improrrogables, para su desmonte o retiro incluyendo todos los elementos adicionales utilizados para el efecto.

ARTÍCULO 115: Los afiches o carteles sólo se podrán colocar en los sitios o lugares definidos por la autoridad competente de la localidad,

PARAGRAFO: La ubicación de esta clase de publicidad no requerirá de autorización previa

ARTÍCULO 116: PUBLICIDAD MENOR.- Es toda aquella que tiene una medida menor a 8 m², incluyendo las de los avisos de Empresas Industriales, Comerciales y de Servicios.

ARTÍCULO 117: PERMISO.- Toda persona interesada en colocar aviso de cualquier clase, requiere de permiso del respectivo Alcalde o funcionario competente para lo cual deberá presentar una solicitud con la indicación del texto, lugar de ubicación, material, diseño, tiempo y tamaño.

PARÁGRAFO: A toda persona interesada en colocar aviso de cualquier clase se le concederá permiso por el Alcalde o funcionario competente previa solicitud con la indicación del texto, el lugar de ubicación, diseño, tiempo y tamaño siempre y cuando no atente contra la moral y sanas costumbres.

ARTÍCULO 118: COLOCACIÓN DE AVISOS.- Los avisos deberán estar colocados a la pared de la edificación sin que sobresalgan al anden. Los avisos colocados en entre paredes no podrán sobrepasar la línea de paramento de ésta.

ARTÍCULO 119: SANCIONES.- El que fije aviso, valla, cartel o anuncio sin permiso o violando las condiciones de éste, incurrirá en multa de cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes y si incumpliere además la orden de remoción, reubicación o acondicionamiento, el funcionario de policía procederá a su retiro.

ARTÍCULO 120: PROHIBICIÓN.- No se podrán utilizar los signos o símbolos de las señales de tránsito con fines publicitarios, so pena de incurrir en el decomiso del aviso o cartel y las sanciones previstas en el artículo anterior.

Anexo 44

LIBRO V
COMERCIO

TÍTULO ÚNICO
ACTIVIDADES COMERCIALES

CAPÍTULO I
VENTAS AMBULANTES, ESTACIONARIAS Y VEHICULARES

ARTÍCULO 121: CLASIFICACIÓN.- Las ventas en las vías públicas se denominarán:

1. Ventas ambulantes
2. Ventas ambulantes vehiculares
3. Ventas estacionarias

1. Las ventas ambulantes son aquellas que se efectúan recorriendo las vías públicas, parques y demás lugares de uso público.

2. Las ventas ambulantes vehiculares, son aquellas que se efectúan en cualquier tipo de vehículo adecuado que permita su desplazamiento recorriendo las vías públicas o en lugar determinado.

3. Las ventas estacionarias son aquellas que se efectúan en sitios de uso público, previamente demarcadas por la autoridad competente.

ARTÍCULO 122: UBICACIÓN DISTRIBUCIÓN DE ZONAS DE VENTAS.- La ubicación, distribución, número de puestos, clase de productos a expender, zonas donde podrán establecerse las ventas estacionarias con las características de muebles y vitrinas que van a utilizar, serán determinadas por el Alcalde o funcionario competente.

PARÁGRAFO: Cuando se trate de expendio de productos comestibles ya elaborados se deberá disponer de vitrinas de vidrio que permitan la adecuada visibilidad del producto y eviten el contacto con fuentes de contaminación.

ARTÍCULO 123: PROHIBICIÓN DE UTILIZAR MUEBLES ADICIONALES EN ÁREAS PÚBLICAS.- Se prohíbe la utilización de muebles adicionales que no hayan sido determinados por el Alcalde o Funcionario competente, en los andenes o áreas públicas, salvo el asiento para el vendedor y un recipiente adecuado para basuras.

ARTÍCULO 124: PROHIBICIÓN DE UTILIZAR ESTRUCTURAS FIJAS.- Se prohíbe a los vendedores estacionarios utilizar estructuras fijas o ancladas en las vías públicas o en bienes de uso público y efectuar instalaciones conectadas a las redes de alumbrado público, sin la autorización de la autoridad competente.

ARTÍCULO 125: VENTAS DE PRODUCTOS COMESTIBLES Las ventas estacionarias de productos comestibles no procesados y productos agrícolas, estarán concentradas en lugares previamente señalados por el Alcalde o funcionario competente.

Anexo 44

ARTÍCULO 126: UBICACIÓN DE VENTAS AMBULANTES. Los lugares donde pueden estacionarse las ventas ambulantes vehiculares, los días y horarios para ello, serán fijados por el Alcalde o funcionario competente previo concepto de la Secretaría de Tránsito Municipal.

ARTÍCULO 127: UTILIZACIÓN DE FOGONES.- El uso de fogones para el proceso de alimentos que requieran cocción para su expendio al público, será autorizado por el Alcalde o funcionario competente de acuerdo a las normas de seguridad y salubridad.

PARÁGRAFO 1: En los sitios adyacentes a los estadios, plazas de toros y otros lugares donde se realicen eventos deportivos, culturales o religiosos podrán elaborarse y venderse alimentos bajo la supervisión de las autoridades sanitarias, previa localización señalada por el Alcalde o funcionario competente.

PARÁGRAFO 2: Se prohíbe en las ventas ambulantes, estacionarias o vehiculares la utilización de combustibles que contaminen el ambiente.

ARTÍCULO 128: EXAMENES DE ALIMENTOS.- Las autoridades sanitarias tomarán muestras periódicamente de alimentos u objetos de expendio para someterlos a examen de laboratorio. Si se comprueban en la inspección o visita adulteraciones, descomposición o presencia de sustancias nocivas para la salud procederá a decomisarlos. Además informará al Alcalde o funcionario competente sobre lo ocurrido para que se aplique la sanción respectiva.

ARTÍCULO 129: REQUISITO DE LICENCIA.- Para el funcionamiento de ventas ambulantes, estacionarias y vehiculares se requiere de licencia otorgadas por el Alcalde o funcionario competente.

PARÁGRAFO: El Alcalde o funcionario competente determinará el índice de saturación de ventas ambulantes, vehiculares o estacionarias en forma particular o general cuando así se requiera y podrá negar de plano las solicitudes presentadas cuando no se atemperen a lo estipulado en las reglamentaciones municipales.

ARTÍCULO 130: REQUISITOS.- Para obtener la licencia el interesado deberá presentar solicitud escrita en la cual exprese:

a. Nombre y apellido, documento de identidad, domicilio y residencia del solicitante.
b. Actividad a desarrollar y artículos que va a expender.
c. Carné de sanidad.
d. Dos fotografías tamaño cédula.

PARÁGRAFO: Aprobada la solicitud el interesado deberá presentar el comprobante de pago del permiso de ocupación del espacio público.

ARTÍCULO 131: NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE LICENCIA.- La Resolución por la cual se apruebe o rechace la solicitud será notificada personalmente o por medio de edicto. Contra la negación del permiso solo procede el recurso de reposición.

Anexo 44

ARTÍCULO 132: LICENCIA DE VENDEDOR.- Concedida la licencia el Alcalde o funcionario competente expedirá al interesado licencia que lo acredite como vendedor ambulante, estacionario o vehicular, la cual tendrá las siguientes características:

a. Fotografía del vendedor
b. Número de licencia
c. Nombre y apellido de vendedor
d. Número del documento de identidad
e. Clase de venta
f. Localización de la venta si es estacionaria
g. Visto bueno de la autoridad sanitaria competente cuando sea para vender
h. alimentos procesados o frutas.

PARÁGRAFO: La licencia será expedida para un período de seis (6) meses, renovable por períodos iguales previo cumplimiento de los requisitos exigidos.

ARTÍCULO 133: LICENCIA INTRANSFERIBLE.- La licencia de vendedor ambulante, estacionario o vehicular es intransferible y su titular deberá portarla o colocarla en un lugar visible del mueble o vitrina.

ARTÍCULO 134: MULTAS.- El alcalde o funcionario competente impondrá al vendedor que incurra en algunas de las siguientes conductas, sanciones así:

1. Multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales diarios:

    a. Cuando no porte o fije en lugar visible la licencia.
    b. Cuando la licencia esté vencida.
    c. Cuando mantenga en notorio desaseo el lugar y alrededores donde esté ubicado el puesto.
2. Multa de cinco a diez (5 a 10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

    a. Cuando ejerza el oficio de vendedor estacionario en sitio diferente al asignado.
    b. Cuando venda artículos o elementos diferentes a los autorizados en la licencia respectiva.

ARTÍCULO 135: SUSPENCIÓN DE LA LICENCIA.- El Alcalde o funcionario competente suspenderá la licencia hasta por 30 días al vendedor que reincida en cualquiera de las conductas previstas en el Artículo 134 Multas.

ARTÍCULO 136: CANCELACIÓN DE LA LICENCIA.- La licencia podrá ser cancelada por el Alcalde o funcionario competente.

a. Cuando haya sido adulterada, transferida o cedida a cualquier título.
b. Cuando expenda alimentos adulterados, alterados, contaminados o que contengan sustancias nocivas para la salud.
c. Cuando alguna entidad del orden municipal requiera del espacio para un beneficio común de la Ciudad. Caso en el cual deberá notificarse con un mes de anticipación.

d. Cuando haya sido suspendida por dos (2) veces por incumplimiento de las normas establecidas.
e. Cuando expendan estupefacientes o sustancias que produzcan adición o dependencia sicofísica.

ARTÍCULO 137: RETIRO DEL LUGAR DE LA VENTA.- Los vendedores ambulantes estacionarios o vehiculares que carezcan de la licencia serán retirados del lugar por los agentes de la policía y las mercancías objetos de la venta, serán puestas a disposición del Alcalde o funcionario competente para que impongan el respectivo decomiso conforme al Artículo 194 del Decreto 1355 de 1970.

ARTÍCULO 138: NO RENOVACIÓN DE LICENCIA.- Al vendedor ambulante, estacionario o vehicular que se le haya revocado la licencia no podrá obtener una nueva hasta después de haber transcurrido seis (6) meses.

CAPITULO II
RIFAS Y CONCURSOS

ARTÍCULO 139: RIFAS FORÁNEAS.- Son aquellas cuyos planes son autorizados por Municipios diferentes a aquellos donde se comercializan cierto número de boletas y deberán pagar impuestos que superen el cincuenta por ciento (50%) de la emisión total, a menos que se presenten los recibos de pago de los impuestos que superen el cincuenta por ciento (50%) de la emisión.

ARTÍCULO 140: RESOLUCIÓN DE PERMISO.- Prestada la caución por parte del interesado, el Alcalde o funcionario competente dictará Resolución en que se conceda el permiso, en la cual fijará el tiempo en que deba hacerse la rifa, el número de boletas emitidas, la manera como debe procederse en el acto del sorteo, salvo cuando dicha rifa se determine por el sorteo de alguna lotería legalmente autorizada.

ARTÍCULO 141: APLAZAMIENTO.- Cuando por graves motivos no se pueda realizar la rifa en la fecha indicada inicialmente, el interesado deberá informar al Alcalde o funcionario competente tal circunstancia dentro de los quince (15) días anteriores al sorteo para que éste fije nueva fecha que deberá ser dentro de los treinta (30) días siguientes.

De lo anterior debe darse aviso al público en dos días diferentes y anteriores a la fecha inicialmente fijada en algún medio de comunicación que tenga amplia circulación o audiencia en la localidad.

ARTÍCULO 142: DEMORA EN LA ENTREGA DEL OBJETO.- Cuando la demora para la entrega se deba a negligencia de la persona encargada de hacerla,

será sancionada con multa equivalente al 10% del valor del objeto rifado por cada día, sin perjuicio de las acciones civiles o penales correspondientes.

ARTÍCULO 143: RIFA SIN AUTORIZACIÓN.- Quienes pretendan realizar rifas sin la debida autorización, además del decomiso de toda la boletería emitida, se dará aplicación a las normas penales vigentes (artículo 312 Código Penal)

ARTÍCULO 144: VENTAS DE BOLETAS SIN EL LLENO DE REQUISITOS.- Cuando se vendan boletas para rifas autorizadas en Municipios diferentes sin el lleno de los requisitos establecidos en el presente Código para rifas foráneas, el Alcalde o funcionario competente procederá al decomiso y sólo se permitirá la venta cuando se haya cancelado el impuesto respectivo.

ARTÍCULO 145: INCUMPLIMIENTO DE LO PACTADO.- Los responsables de rifas que hayan sido autorizadas de conformidad con los requisitos exigidos y que antes de efectuarse el sorteo, por algún motivo dejaren de cumplir lo pactado se sancionarán con multa equivalente al 50% del valor del plan de premios.

CAPÍTULO III
VENTAS POR SISTEMAS DE CLUBES

ARTÍCULO 146: PERMISO DEL ALCALDE.- La persona natural o jurídica que pretenda establecer ventas por sistema de club, es decir por medio de sorteos semanales, quincenales o mensuales y mediante el pago de cuotas anticipadas, deberá hacer solicitud ante el Alcalde del respectivo municipio con el fin de que se otorgue el permiso.

ARTÍCULO 147: REQUISITOS PARA OBTENER PERMISO.- La solicitud a que se refiere el artículo anterior deberá expresar:

a. Lugar y fecha.
b. Nombres y apellidos, documentos de identificación, si se trata de personas naturales, si es persona jurídica, razón social y nit y, para ambos casos domicilio y residencia del solicitante.
c. Dirección del establecimiento de comercio donde se van a efectuar las ventas.
d. Serie o series que se pretendan lanzar al mercado y composición de cada una de ellas.
e. Valor total de cada club, forma de pago de cada una de las cuotas.
f. Valor de las mercancías, artículos u objetos a que tiene derecho el suscriptor o comprador por cada club, anticipadamente, al terminar de pagarlo o ganarlo.
g. Sistema de juego que se va a emplear.
h. Nombre y dirección de la tipografía, editorial o imprenta que va a editar los talonarios.
i. Certificado de Cámara de Comercio en la que conste la inscripción del interesado como comerciante y el capital vinculado al establecimiento de comercio.

j. Caución prendaria, hipotecaria o póliza de compañía de seguros a favor del municipio respectivo, por un valor equivalente al de la serie o series de boletas correspondientes al club o clubes que se desee poner en venta.
k. Prospecto de condiciones que va a regir el sistema de venta, el cual deberá contener cláusulas contractuales que obligarán tanto a los empresarios como a los suscriptores.

   El prospecto deberá contener entre otras las siguientes cláusulas:

   1. Fijación del término durante el cual el suscriptor debe pagar las cuotas.
   2. Condiciones de entrega de la mercancía cuando el suscriptor debe pagar las cuotas.
   3. Sistema de sorteo que se va a utilizar.
   4. Indicaciones del número de la resolución del club o similar y el número de la póliza que ampara el valor de las mercancías.

l. Aportar requisitos especiales para el legal funcionamiento del establecimiento.

Se entiende que no ha habido cumplimiento por parte del empresario, cuando se presente una queja comprobada de que no ha cumplido los compromisos estipulados en el prospecto de condiciones dentro de los ocho (8) días siguientes al sorteo.

ARTICULO 148: ENTREGA DE MERCANCÍA.- Cuando las ventas por el sistema de club se realicen entregando mercancía una vez sea cancelado su valor o el tomador resulte favorecido por un sorteo, el comerciante está en la obligación de entregarle las mercancías elegidas al momento de celebrar el contrato, sin que pueda reajustar el precio inicialmente convenido.

PARÁGRAFO: Cuando el empresario de clubes de ventas no cumpla con los compromisos contraídos con los suscriptores, el Alcalde o funcionario competente hará efectiva la caución, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar.

ARTICULO 149: LIBRO DE CONTROL.- En la alcaldía u oficina competente de cada municipio se abrirá un libro en el cual en folio separado para cada comerciante se registrará el nombre del peticionario, las series autorizadas, el valor de éstas, las condiciones del club, el número de talonarios, con el número de boletas de cada uno de estos, la caución prestada, la imprenta, tipografía o editorial que elabora los talonario, nombre y dirección del almacén, establecimiento o negocio, número de tomadores o clientes y todos los demás datos de importancia para el control de tales ventas.

PARÁGRAFO: El libro tendrá una casilla especial en la cual se anotará al terminar el club o clubes, si hubo estricto cumplimiento del contrato, lo cual comprobará el comerciante, mediante constancia escrita firmada por todos los tomadores o clientes favorecidos en los sorteos.

ARTICULO 150: LIBRO DE REGISTRO DE CLIENTES O TOMADORES.- El comerciante autorizado para efectuar ventas por el sistema de club o similares,

llevará un libro especial para registrar los favorecidos en los sorteos, y aquellos a quienes les sea entregada la mercancía al terminar de pagarla, dejarán constancia escrita del cumplimiento por parte de aquel, de todas las obligaciones del contrato. La sola firma del tomador servirá de constancia al respecto.

Este libro podrá ser revisado por las autoridades de policía cuando lo consideren necesario y la oposición a ello acarreará al oponente, multa de un salario mínimo mensual legal vigente.

ARTICULO 151: CLAUSULAS OBLIGATORIAS.- Toda boleta de club o similar, deberá expresar en su parte posterior, como cláusulas generales obligatorias para el vendedor la serie del club, el valor total de éste y de cada una de las cuotas, la forma de pago, el valor de las mercancías, los artículos u objetos a que tiene derecho cada comprador, el valor de financiación del sorteo, y las demás que el vendedor considere de necesaria información para el comprador.

ARTICULO 152: SORTEOS.- Los sorteos en las ventas por el sistema de clubes o similares, se regirán por los resultados de los sorteos de las loterías autorizadas en el país.

ARTICULO 153: PERMISOS.- El comerciante que haya terminado de jugar un club, clubes o similares y quiere efectuar otro u otros, deberá solicitar nuevo permiso y acreditar el fiel cumplimiento de sus obligaciones anteriores, para con los clientes requisito sin el cual, no se le concederá el permiso.

ARTÍCULO 154: PRESENTACIÓN DE GANADORES.- Las firmas propietarias de los Clubes autorizados, deberán presentar ante el Alcalde o Funcionario competente dentro de los 5 primeros días de cada mes, la relación de ganadores de los clubes del mes anterior.

ARTICULO 155: DECOMISO DE TALONARIOS.- Todo talonario llevará el número de resolución expedida por la alcaldía u oficina competente a través de la cual se autoriza la venta por club y el número de boletas emitidas.

A quien pretenda realizar la venta del club, clubes o similares sin la debida autorización de la autoridad competente, se le impondrá el decomiso de los respectivos talonarios.

El Alcalde o funcionario competente no devolverá los talonarios de clubes o similares al interesado, sino cuando su solicitud este debidamente legalizada.

El comerciante autorizado para efectuar las ventas por el sistema de club o similares que incumpla el compromiso con sus clientes y se sustraiga a las obligaciones consagradas en este capítulo, será sancionado con multa de tres (3) a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

ARTICULO 156: SUSPENSIÓN DE PERMISO.- El comerciante a quien se le haya sancionado por dos (2) veces en el lapso de un año, en la forma prevista en el artículo anterior, quedará inhabilitado por dos (2) años para obtener nuevo permiso y, en caso de reincidencia no podrá volver a ejercer dicha actividad.

Anexo 44

ARTICULO 157: PAGO PROPORCIONAL.- El responsable de una rifa por sistema de club o similar, que sin justa causa se sustraiga a la obligación de cobrar el valor de las cuotas necesarias para participar en un sorteo, será sancionado con multa equivalente al 10% del valor del objeto rifado, sin perjuicio de pagar proporcionalmente el premio si el comprador que resultare favorecido ha cancelado más del 60% del valor de la rifa o club.

LIBRO VI
DIVERSIONES Y ESPECTÁCULOS

TÍTULO ÚNICO
DIVERSIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO I
BAILES PÚBLICOS

ARTÍCULO 158: DEFINICIÓN.- Se entiende por bailes públicos los que se realizan con fines pecuniarios en donde se permita la venta de licor y comestibles, para su realización se requiere el permiso del Alcalde o Funcionario Competente en el cual constará la hora de su terminación. “Se harán a una distancia que no perturbe los asilos, Centros Hospitalarios y similares”.

ARTÍCULO 159: REQUISITOS DE PERMISO.- Para la expedición del permiso el interesado presentará solicitud escrita mínimo con tres (3) días de anticipación, en la cual exprese: el nombre y documento de identidad, institución o persona a favor de quien se celebra y sitio donde ha de efectuarse, con la especificación de su ubicación y las condiciones de seguridad y los planes de contingencia señalados por los Cuerpos de Bomberos local. No se concederá permiso cuando el sitio esté a menos de doscientos (200) metros de: asilos, centros asistenciales u hospitalarios.

PARÁGRAFO: Los Alcaldes podrán reglamentar la ubicación de los bailes públicos, teniendo en cuenta el área del municipio y la población.

ARTÍCULO 160: SUSPENSIÓN.- La Policía ordenará suspender de inmediato todo baile público, cuando:

1. Se celebre sin el correspondiente permiso.
2. Se presenten desórdenes que alteren la tranquilidad ciudadana.
3. Se tolere o permita el uso o consumo de estupefacientes.
4. Se prolongue después de la hora señalada.
5. Se prohíbe la presencia de menores edad sin la presencia de sus padres o representantes legales.
6. Queda prohibida la presencia de menores de edad aún con la compañía de sus padres o representante legal en toda actividad bailable conocida como After Party.

Anexo 44

El incumplimiento a la orden impartida se sancionará con multa de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, sin perjuicio de que las autoridades procedan a la disolución del baile y cierre del establecimiento público.

ARTÍCULO 160: SANCIONES.- El promotor o responsable del baile público realizado sin el permiso correspondiente incurrirá en multa de uno a cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes.

CAPÍTULO II
JUEGOS

ARTÍCULO 162: DEFINICIÓN DE JUEGO.- Entiéndase por juego todo mecanismo o acción basado en las diferentes combinaciones de cálculo y casualidad, que de lugar a ejercicio recreativo donde se gane o se pierda, ejecutado con el fin de entretenerse, divertirse y/o ganar dinero o especie.

ARTÍCULO 163: CLASES DE JUEGOS.- Son clases de juegos los siguientes:

a. De suerte o azar: Aquellos cuyo resultado depende exclusivamente del acaso sin que el jugador posea control alguno sobre las posibilidades o riesgos de ganar o perder (juego de ruleta, esferódromo, dados, plumilla, bola, quimba, bingos)
b. De destreza o habilidad: Aquellos cuyo resultado depende de la inteligencia, y los conocimientos o actos propios del jugador, entre los cuales están: Bolos, Billares, Billar – poll, Futbolín y Pista de Minicarros entre otros.
c. De suerte o habilidad: Aquellos que dependen tanto de la casualidad como de la inteligencia y disposición de los jugadores (naipes, poker o español, rumi, black jack o veintiuno, primera, ñongo, 24, polisuma, lotería de precisión)

ARTÍCULO 164: JUEGOS ELECTRÓNICOS.- Son aquellos cuyo funcionamiento está acondicionado a una técnica electrónica y que da lugar a un ejercicio recreativo donde se gana o se pierde, realizado con el fin de entretenerse o ganar dinero. Los juegos electrónicos son:

a. De suerte o azar.
b. De destreza o habilidad.
c. De suerte y habilidad.

ARTÍCULO 165: PROHIBICIÓN. Se prohíbe el ingreso de menores de dieciocho (18) años a establecimientos donde funcionen juegos electrónicos de suerte o habilidad o donde la ganancia consista en premio en dinero o en especie. Igualmente se prohíbe el ingreso de menores de doce (12) años a los establecimientos de juegos electrónicos.
El horario de funcionamiento será facultad del alcalde o funcionario competente.

PARAGRAFO: Se prohíbe la instalación de juegos electrónicos en los centros educativos de todo nivel y hasta 500 metros de distancia de dichos centros educativos.

Anexo 44

ARTÍCULO 166: JUEGOS PROHIBIDOS.- Los juegos de suerte o de azar de cualquier clase y aquellos sobre objetos y/o causa ilícitos están prohibidos en el territorio del Departamento.

ARTÍCULO 167: JUEGOS PERMITIDOS.- Están permitidos en el Departamento los juegos de suerte y habilidad, juegos de suerte o azar, que se ajusten a las disposiciones establecidas en el presente Código y las demás normas sobre la materia.

ARTÍCULO 168: PROCEDIMIENTO EN CASO DE DUDA.- En caso de duda sobre la clasificación de un juego como de suerte o azar, el Alcalde no permitirá su funcionamiento hasta que se tenga el concepto de autoridad competente.

ARTÍCULO 169: SOLICITUD DE PERMISO.- Para la explotación por primera vez de juegos permitidos, el interesado deberá elevar ante el Alcalde o Funcionario Competente solicitud que contenga la siguiente información:

a. Nombre, dirección y documento de identidad del peticionario, si se trata de persona natural. Certificado de Cámara de Comercio Local si se trata de persona jurídica y Certificado Judicial para Persona Natural y Representante Legal de la Persona Jurídica.
b. Dirección del establecimiento.
c. Clase y número de juegos.
d. Aportar autorización de ETESA (Empresa Territorial para la Salud) o quien haga sus veces.

PARÁGRAFO: La explotación de juegos de suerte o azar sólo será autorizada de acuerdo a las normas especiales que regulan la materia.

ARTÍCULO 170: REQUISITOS DEL PERMISO PARA LA EXPLOTACIÓN DE JUEGOS LOCALIZADOS Y LOCALES. El Alcalde o Funcionario Competente concederá licencia para el funcionamiento de establecimiento o casa de juegos permitidos cuando se llenen los siguientes requisitos.

1. Que se trate, sin lugar a dudas de juegos permitidos.
2. Que las salas o lugares de juegos no queden a la vista pública, ni en contacto directo con las plazas, calles y demás vías públicas. El Alcalde o Funcionario Competente reglamentará la distancia en metros de los centros educativos: todo de acuerdo con la zonificación vigente en cada municipio.
3. Que se dé caución suficiente por el valor entre veinte (20) y cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes cuya forma y cuantía señalará el Alcalde o Funcionario Competente, para garantizar el pago de los impuestos municipales y de las multas en que incurra.
4. Que haya pagado el impuesto municipal de apertura.

PARÁGRAFO: Antes de conceder el permiso se comprobará mediante visita al establecimiento el cumplimiento de los numerales 1º, 2º y 5º del presente artículo.

ARTÍCULO 171: HORARIO DE JUEGOS.- El horario para los juegos permitidos será fijado por el Alcalde Municipal o Autoridad Competente, sin que exceda a diez (10) horas continuas diarias.

Anexo 44

ARTÍCULO 172: PERMISOS EN DÍAS DE REGOCIJO.- Para que puedan funcionar juegos permitidos en los días de regocijo público, en lugares no establecidos se requiere permiso para tal efecto, previo el pago de impuestos municipales.

ARTÍCULO 173: VIGILANCIA POLICIVA.- Durante el tiempo que estén funcionando los establecimientos de juegos permitidos, mantendrán sus puertas abiertas, de manera que la policía tenga libre acceso y pueda recorrerlos y vigilarlos, sin necesidad de solicitar autorización.

ARTÍCULO 174: VISITA A CASA O ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS.- Las autoridades de policía o por medio de peritos, designados por ellas, están facultadas para revisar cuantas veces lo estimen conveniente, los aparatos y elementos que se utilicen en los juegos permitidos para comprobar su correcto funcionamiento.

ARTÍCULO 175: ENTIDADES CON PERSONERÍA JURÍDICA.- Los clubes sociales, culturales, deportivos y fundaciones sin ánimo de lucro que tengan personería jurídica, no podrán explotar juegos permitidos sin cumplimiento de los requisitos y normas establecidas en este capítulo.

CAPÍTULO III
SANCIONES

ARTÍCULO 176: EXPLOTACIÓN DE JUEGOS PROHIBIDOS.- Quien explote juego o juegos prohibidos será sancionado con multa de cinco (5) a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el decomiso de los implementos utilizados para el juego o juegos prohibidos y la inmediata clausura del establecimiento, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

PARÁGRAFO: Cuando en un establecimiento autorizado para juegos permitidos se practique algún juego prohibido su propietario será sancionado con multa de cinco (5) a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes, el decomiso de los implementos respectivos y la consiguiente clausura del establecimiento.

ARTÍCULO 177: PRÁCTICA DE JUEGO PROHIBIDO.- Quien sea sorprendido practicando juego prohibido será sancionado con multa de un (1) salario mínimo mensual legal vigente y decomiso de los implementos utilizados.

ARTÍCULO 178: JUEGOS SIN EL DEBIDO PERMISO.- Quienes exploten juegos permitidos sin el permiso respectivo incurrirá en multa de diez (10) a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes y cierre del establecimiento.

Quienes permitan o toleren en sus establecimientos juegos clasificados como permitidos distintos de los autorizados serán sancionados con multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes. La reincidencia acarreará la suspensión del permiso.

Anexo 44

ARTÍCULO 179: OTRAS SANCIONES.- Incurrirán en multa de cinco (5) a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes los propietarios de establecimientos de juegos permitidos que:

a. Permitan la práctica de estos o el uso de máquinas electrónicas autorizadas por fuera del horario establecido.
b. Cedan, transfieran o vendan en cualquier forma el permiso concedido sin dar aviso oportuno por escrito.
c. Cambien la máquina o el juego del sitio para el cual les fue otorgado el permiso.
d. Utilicen o permitan el uso de timbres ocultos, señales especiales de luz o sonido u otros medios de prevención o alarmas destinados a burlar la acción de las autoridades policivas.
e. Impidan o dificulten la libre entrada de las autoridades de policía.
f. Permitan el uso de aparatos defectuosos o fraudulentos, caso en el cual ,además de la multa, se clausurará el establecimiento y no se le otorgará nuevo permiso de funcionamiento sino después de dos (2) años de haberse hecho efectiva la sanción.

CAPÍTULO IV
BINGOS

ARTÍCULO 180: Toda persona natural o jurídica incluso las entidades sin ánimo de lucro interesados en realizar bingos quedan sometidos a los mismos requisitos, trámites y sanciones establecidos en éste código.

CAPÍTULO V
ESPECTÁCULOS Y EVENTOS PÚBLICOS

ARTÍCULO 181: REQUISITOS PARA PRESENTACIÓN DE ESPECTÁCULOS.- Para presentación de Espectáculos públicos se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitud
2. Nombre del Empresario
3. Concepto de Seguridad por parte del Cuerpo de Bomberos local.
4. Constancia de Contratación de Emergencias Médicas.
5. Autorización de la Autoridad Competente cuando se requiera el cierre de una vía.
6. Constancia de la Contratación de Servicio Público de Aseo
7. Certificado de Sayco & Acimpro cuando se ejecuten obras musicales.
8. Certificación del Departamento Administrativo de Seguridad (D.A.S.) cuando presenten Artistas internacionales
9. Póliza constituida a favor del Municipio o cheque de gerencia por un valor del 20% del aforo que garantice la presentación del espectáculo.

10. Póliza constituida a favor del Municipio o cheque de gerencia que garantice el pago de Impuesto.
11. Certificación de la Policía Local para la prestación del servicio de vigilancia.
12. Si el espectáculo implica la manipulación de alimentos deberá obtenerse certificado de salubridad expedido por la Autoridad Local o competente.

ARTÍCULO 182: EVENTO.- Un evento público es toda actividad que agrupe a un número considerable de personas en sitios públicos o abiertos al público con un fin común como ferias artesanales, kermés, concursos, festivales, exposiciones, caravanas etc.

ARTICULO 183: REQUISITOS PARA PRESENTACIÓN DE EVENTOS.-

1. Certificado de seguridad expedido por el Cuerpo de Bomberos Local a juicio de la autoridad Municipal teniendo en cuenta la calidad del evento.
2. Autorización de la Autoridad Competente cuando se requiera el cierre de una vía.
3. Certificado de Saico & Acimpro cuando se ejecuten obras musicales
4. Si el espectáculo implica la manipulación de alimentos deberá obtenerse certificado de salubridad expedido por la Autoridad Local o competente.

ARTÍCULO 184: SANCIONES.- El que realice un Espectáculo o Evento sin la respectiva autorización expedida por la Primera Autoridad Municipal o el funcionario en que este delegue incurrirá en multa de dos a diez (2 a 10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTÍCULO 185: SEGURIDAD EN LOS SITIOS PARA ESPECTÁCULOS.- Los teatros, edificios y demás locales destinados a espectáculos públicos, no podrán funcionar sino están acondicionados con la seguridad adecuada, dotadas con puertas de salida para caso de emergencia de dos (2) metros de ancho por lo menos, que giren hacia el exterior sin dificultad, o no estén provistos con el Sistema de Protección contra incendios y demás requisitos exigidos por el Comité Local para la Atención y Prevención de Desastres.

Las puertas de salida para casos de emergencia a que se refiere éste artículo deberán permanecer abiertas y con la debida vigilancia durante el transcurso del espectáculo.

El empresario y/o responsable que incumpla esta norma será sancionado por el Alcalde o funcionario competente con multa de tres (3) a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes y, en caso de reincidencia, se le negará permiso por un lapso de tres (3) años para realizar espectáculos públicos o eventos públicos.

ARTÍCULO 186: COMODIDAD Y SEGURIDAD DE LOS ESPECTADORES.- Todo empresario de espectáculos públicos debe garantizar la comodidad, bienestar y seguridad de los asistentes. El incumplimiento de esta norma será sancionado con cierre temporal del establecimiento.

ARTÍCULO 187: COMPORTAMIENTO DE ESPECTADORES.- Quien ejecute durante un espectáculo público acciones contrarias al orden o la moral, se presente en estado de embriaguez, profiera gritos, expresiones obscenas o injuriosas o

perturbe a los espectadores o cause perjuicios a la empresa, será retirado por la policía del lugar del espectáculo.

ARTÍCULO 188: VENTA DE BOLETAS.- La venta de boletas de entrada a espectáculos públicos no podrá efectuarse en las vías públicas sino en las taquillas o lugares cerrados destinados a este efecto. Las autoridades de policía en ningún caso permitirán la reventa de boletas o la especulación de las mismas.

Las infracciones a esta disposición acarrearán al revendedor o especulador, según el caso, el decomiso inmediato de las boletas y multa hasta diez (10) salarios mínimos diarios, convertibles en trabajo de interés público.

PARÁGRAFO 1: Cuando la reventa se haga con el concurso del taquillero; éste será sancionado con multa hasta de veinte (20) salarios mínimos diarios mensuales vigentes convertibles en trabajo de interés público.

PARÁGRAFO 2: En los municipios donde no existan taquillas o lugares debidamente acondicionados para la venta de boletas, el Alcalde reglamentará la comercialización de las mismas.

CAPÍTULO VI
ESPECTACULOS DEPORTIVOS

ARTÍCULO 189: AMBITO DE APLICACIÓN.-Las disposiciones del presente capítulo se aplicarán a las a la Personas que cometan faltas que se cometan con motivo u ocasión de un espectáculo deportivo o en sus prácticas o entrenamiento, antes, durante su desarrollo o después de realizados.
Igualmente quedan comprendidos los hechos contravencionales cometidos por los aficionados o grupos de ellos en el itinerario seguido hacia o desde el estadio o escenario donde se desarrolle el evento deportivo., en sus inmediaciones o al interior del mismo.

PARAGRAFO: A fin de difundir su contenido dentro del Departamento del Valle del Cauca, ordénase a las Autoridades Municipales de Policía fijar la presente reglamentación en sitios visibles dentro de los escenarios Deportivos de su respectiva Jurisdicción.

ARTÍCULO 190: Prohíbase a los vendedores ambulantes o cualquier otra persona, suministrar o expender bebidas alcohólicas dentro de un radio de 200 metros alrededor del estadio o escenario deportivo donde se desarrolle el evento, en su interior o dependencias anexas, entre 4 horas previas a la iniciación del evento deportivo, durante el mismo y hasta dos horas después de su finalización.

Quien contraviniere la presente norma será sancionado con multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, convertibles en trabajo de interés público.

Anexo 44

ARTÍCULO 191: Prohíbase el consumo de licor o sustancias psicotrópicas o alucinógenas, dentro del escenario donde se está llevando a cabo un evento deportivo.

Quien fuere sorprendido contraviniendo la presente norma, o en estado de alicoramiento o de manifiesta evidencia de encontrarse bajo los efectos de alucinógenos o similares, será expulsado inmediatamente del escenario deportivo por la Autoridad de Policía.

ARTÍCULO 192: El que arrojare líquidos o cualquier objeto o sustancia que pudiere causar molestias y/o daños a terceros dentro o fuera del escenario deportivo será sancionado con multa de diez a veinte (10 a 20) Salarios mínimos diarios legales vigentes convertibles en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 193: El que en forma ocasional o sistemática provocare disturbios, incitare a la riña, insultare o amenazare a terceros o de cualquier modo afectare o turbare el normal desarrollo de un espectáculo deportivo, será sancionado con multa de uno a cinco (1 a 5) salarios mínimos legales diarios vigentes, convertibles en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 194: Las sanciones contempladas en el artículo anterior se incrementarán en la mitad cuando los hechos tuvieren ocurrencia en transporte público de pasajeros o se desarrollen en grupos de tres o más personas.

ARTÍCULO 195: El que se exhibiere con elementos tales como caretas, capuchas, antifaces o cualquier otro elemento que dificulte su identificación dentro o fuera del escenario donde se realizare un evento deportivo se le incautará el elemento utilizado.

ARTÍCULO 196: El que con ocasión de un evento Deportivo o durante su desarrollo, con sus expresiones, ademanes o provocaciones ocasionare alteración del orden público antes, durante o después del espectáculo, dentro o fuera del escenario donde se llevare a cabo, será sancionado con multa de diez a veinte (10 a 20) Salarios mínimos legales diarios vigentes, convertibles en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 197: El que sin estar autorizado o excediendo los límites de la autorización conferida, ingresare o intentare ingresare al campo de juego, vestuarios o cualquier otro lugar reservado a los organizadores o protagonistas del espectáculo deportivo serán sancionados con multa de 1 a cinco (1 a 5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, convertibles en trabajo de interés público.

Las sanciones se agravarán hasta en un tercio cuando el infractor sobrepasare o intentare sobrepasar alambradas, parapetos, barandas, muros y otros elementos limitativos o de contención o cuando el infractor incurra además en vías de hecho agrediendo aun arbitro, a un jugador o a cualquier otro participante.

ARTÍCULO 198: El concurrente que se encontrare ocupando lugares tales como alambradas, parapetos, muros u otros que no correspondan al uso de espectadores, será expulsado del escenario deportivo.

Anexo 44

ARTÍCULO 199: El Que perturbare el orden de las filas para la adquisición de boletas de entrada o para el ingreso o egreso del lugar donde se desarrolle el espectáculo deportivo, o no respetare el vallado perimetral de control será sancionado con multa de cinco a diez (5 a 10) Salarios mínimos diarios legales vigentes, convertibles en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 200: El encargado de la venta de boletas de entrada que no ofreciere manifiestamente la totalidad de las localidades disponibles, o las vendiere en condiciones diferentes a las dadas a conocer por el organizador del espectáculo deportivo, será sancionado con inhabilidad para ejercer el cargo hasta 60 días y multa de diez a veinte (10 a 20) Salarios mínimos mensuales legales vigentes.

ARTÍCULO 201: El que fuere sorprendido revendiendo boletos para entrar a espectáculos deportivos será sancionado con la incautación de los mismos.

ARTÍCULO 202: El que sin la autorización competente en materia de seguridad en espectáculos deportivos, realizare espectáculos o los efectuare sin cumplir las observaciones formuladas será sancionado con multa de veinte a cuarenta (20 a 40) Salarios mínimos mensuales vigentes.

ARTÍCULO 203: Los integrantes de las barras o aficionados al fútbol que causaren disturbios o perturben el orden público en los alrededores del estadio y que sean sorprendidos en flagrancia por las Autoridades de Policía serán conducidos a la estación más cercana y deberán pagar una multa de un (1) salario mínimo legal mensual vigente.

PARÁGRAFO: Los padres o representantes legales serán responsables si el integrante es menor de edad y deberán pagar la multa establecida en el presente artículo.

CAPÍTULO VII
ARTÍCULOS PIROTÉCNICOS

ARTÍCULO 204. PROHIBICIONES.- Prohíbase la fabricación, expendio, uso o empleo de toda clase de elementos pirotécnicos elaborados con fósforo blanco u otras sustancias no permitidas por el Ministerio de Salud, que produzcan detonación y explosión tales como petardos, petacas, martillos, totes, papeletas, tronantes y similares. Quienes violen lo dispuesto en la presente norma serán sancionados con el decomiso del material utilizado y se les sancionará con multa de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Anexo 44

Se prohíbe a menores de diez (10) años el uso y manipulación de cualquier tipo de pólvora. El padre o representante legal del menor que viole lo preceptuado en esta norma, será sancionado con multa equivalente hasta de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, convertibles en trabajo de interés público.

ARTÍCULO 205. FUEGOS ARTIFICIALES.- Permítase únicamente la fabricación, comercio y utilización de los artículos pirotécnicos denominados fuegos artificiales, al aire libre, de luces o de salón.

ARTÍCULO 206. PERMISO.- Las Alcaldías u oficinas competentes tramitarán la inscripción y expedirán el permiso para las ventas ocasionales de fuegos artificiales, al aire libre, de luces o de salón, que será personal e intransferible.

ARTÍCULO 207: REQUISITOS DEL PERMISO.- Para obtener permiso de venta permanente o transitoria de artículos pirotécnicos, el interesado deberá cumplir los siguientes requisitos:

a. Solicitud dirigida al Alcalde o funcionario competente explicando la clase y cantidad de los artículos para vender.
b. Presentar cédula de ciudadanía.
c. Acreditar que el expendio funcionará dentro de la zona determinada por la Alcaldía Municipal para la venta de artículos pirotécnicos.
d. Si el predio no es del interesado, presentar permiso escrito del dueño del inmueble donde funcionará el expendio.
e. Pago del impuesto correspondiente.
f. Inspección del establecimiento y concepto del Cuerpo de Bomberos Voluntarios que permita adoptar las medidas de seguridad necesarias.
g. Contar con los sistemas de protección contra incendios.

Únicamente se expenderán artículos pirotécnicos producidos por fábricas legalmente autorizadas.

ARTÍCULO 208: UBICACIÓN DE EXPENDIOS.- Para la venta de los artículos pirotécnicos, el Alcalde o el funcionario competente determinará la zona donde funcionarán los expendios, la cual no podrá estar ubicada en un sector residencial, ni amenos de treinta (30) metros de cualquier edificación. Los puestos transitorios estarán separados unos de otros por una distancia mínima de cinco (5) metros y, a no menos de cien (100) metros de sitios donde se expenda combustibles, como gasolina, petróleo y gas.

ARTÍCULO 209: LICENCIA PARA LA FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS PIROTÉCNICOS.- Para la fabricación de artículos pirotécnicos se debe solicitar permiso del Alcalde o funcionario competente, para lo cual deben llenar los siguientes requisitos:

a. Solicitud escrita dirigida al Alcalde o funcionario competente.
b. Certificado de uso conforme al expedido por la Oficina de Planeación o quien haga sus veces.

c. Certificado de seguridad expedido por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la localidad.

ARTÍCULO 210: MEDIDAS DE PRECAUCIÓN.-Se prohíbe, en los expendios de artículos pirotécnicos:

a. La presencia de menores de dieciséis (16) años de edad.
b. Fumar, mantener llamas abiertas, reverberos, estufas o encendedores.
c. La preparación o venta de alimentos.
d. Almacenar combustibles.
e. El estacionamiento de automotores en sitios colindantes o fuera de las vías públicas.
f. La venta a menores de edad.

El que incumpla las medidas de precaución establecidas en el presente artículo, incurrirán en multa de tres (3) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

PARÁGRAFO: En los sitios donde se fabriquen o expendan artículos pirotécnicos se mantendrán carteles visibles que digan “NO FUMAR – PELIGRO”.

ARTÍCULO 211: PRESENTACIÓN DE FACTURAS.- La persona autorizada para establecer el expendio debe mantener en el mismo las facturas de compra de los productos que venda, las cuales podrán ser exigidas en cualquier momento por las autoridades. La no presentación de las facturas, cuando sean requeridas por la autoridad competente, se sancionará con el cierre inmediato del expendio y la cancelación del permiso respectivo.

ARTÍCULO 212: PROHIBICIÓN DE UTILIZAR PÓLVORA.- Prohíbase la entrada y uso de pólvora en cualquier espectáculo público. Quien contravenga lo dispuesto en este artículo será retirado del espectáculo, previo del decomiso respectivo.

ARTÍCULO 213: DEMOSTRACIONES PÚBLICAS.- Podrán realizar demostraciones públicas de fuegos artificiales al aire libre previo permiso expedido por el Alcalde o funcionario competente, con especificación del área donde se efectuará la demostración, con los siguientes requisitos:

a. Caución a favor del municipio en cuantía no inferior a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes, para garantizar posibles daños a terceros.
b. Disponer de Sistemas de protección contra incendios.
c. Demostrar la experiencia de los ejecutores de la demostración.
d. Acreditar la presencia de socorristas para posibles emergencias.

PARÁGRAFO: Para la demostración se fijará por el Alcalde o funcionario competente una zona mínima de sesenta (60) metros de diámetro, a la cual podrán ingresar únicamente operarios del espectáculo y las autoridades.

ARTÍCULO 214: SANCIONES AL INFRACTOR.- El fabricante o el expendedor de artículos pirotécnicos que ejecute demostraciones públicas de fuegos artificiales sin obtener el correspondiente permiso, incurrirá en detención administrativa por veinticuatro (24) horas, que se impondrán por la autoridad competente.

Anexo 44

ARTÍCULO 215: CANCELACIÓN DEL PERMISO.- La comprobación de que se fabriquen, expendan o almacenen elementos diferentes a los permitidos, dará lugar a la revocatoria del permiso y al decomiso de todos los artículos que vende.

LIBRO VII
PROTECCIÓN A LOS BIENES

TITULO UNICO

CAPITULO I
DEFINICIONES

ARTICULO 216: PROTECCIÓN POLICIVA.- Los funcionarios de policía protegerán las propiedades, ampararán su posesión y tenencia e impedirán que sean perturbadas o usurpadas a sus dueños, poseedores o simple tenedores.

PARÁGRAFO 1: En los procedimientos civiles de policía no se controvertirá el derecho de dominio, ni se considerarán las pruebas que se exhiban para acreditarlo.

PARÁGRAFO 2: Las definiciones de posesión y tenencia a que se refiere este artículo se hayan definidas en el Código Civil así:

POSESIÓN: La posesión es la tenencia de una cosa determinada con animo de señor o dueño sea que el dueño o el que se da por tal tenga la cosa por si mismo, o por otra persona que la tenga en lugar y a nombre de él.

MERA TENENCIA: SE llama mera tenencia la que se ejerce sobre una cosa, no como dueño sino en lugar o a nombre del dueño. El acreedor prendario, el secuestre, el usufructuario, el usuario, el que tiene derecho de habitación, son meros tenedores de la cosa empeñada, secuestrada o cuyo usufructo, uso o habitación les pertenece.

ARTÍCULO 217: STATU QUO.- Entiéndase por statu-quo el estado que las cosas tenían antes del hecho o hechos perturbatorios.

Anexo 44

ARTÍCULO 218: VIAS DE HECHO.- Es la perturbación o ataque manifiestamente injusto al derecho ajeno que, sin legitimidad obstaculiza la libre detentación de la posesión o la mera tenencia o el ejercicio de una servidumbre.

ARTÍCULO 219: SERVIDUMBRE.- Servidumbre predial o simple servidumbre es un gravamen impuesto sobre un predio, en utilidad de otro predio de distinto dueño .

ARTÍCULO 220: PREDIOS RUSTICOS.- Se entiende por fincas rurales o predios rústicos, los situados fuera del perímetro urbano o suburbano, cuando éste se halle fijado legalmente y, a falta de fijación, cuando estén situados a más de cien metros de las últimas edificaciones que constituyen el núcleo de la respectiva población o caserío o según lo establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial de cada Municipio.

ARTÍCULO 221: CERCAS DIVISORIAS.- La cerca construida sobre terreno y a expensas comunes tienen el carácter de medianera y estará sujeta a las reglas de esta clase de servidumbres.

ARTÍCULO 222: INMUEBLES, FINCAS O BIENES RAICES.- Son las cosas que no pueden transportarse de un lugar a otro; como las tierras y minas, y las que adhieren permanentemente a ellas como los edificios, los árboles. Las casas y heredades se llaman predios o fundos. En las querellas de policía los inmuebles se determinarán por su ubicación, linderos, nomenclatura y demás circunstancias que los identifiquen.

ARTÍCULO 223: MUEBLES.- Son los que pueden transportarse de un lugar a otro, sea moviéndose ellos a sí mismos, como los animales (que por eso se llaman semovientes), sea que sólo se muevan por una cosa externa, como las cosas inanimadas.

Exceptuanse las que siendo muebles por naturaleza se reputan inmuebles por su destinación.

CAPÍTULO II

DERECHO DEL POSEEDOR O TENEDOR PARA LA SUSPENCIÓN DE OBRA NUEVA Y PROTECCIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS

ARTÍCULO 224: DERECHO DEL POSEEDOR O DEL TENEDOR.- El poseedor o tenedor de un predio tiene derecho a exigir del funcionario de policía la suspensión de toda obra nueva que se trate de construir sobre el suelo de que esté en posesión o tenencia, a no ser de que tal obra sea necesaria para precaver la ruina de un edificio, acueducto, puente, acequia y otros, pero la obra nueva se reducirá a lo estrictamente necesario, y su

dueño estará obligado a reparar todo daño que para la construcción de ella haya sido preciso causar en el predio.

Son obras nuevas, cuya suspensión puede ordenar el funcionario de policía las siguientes: Las que construidas en predio sirviente perturben el goce de una servidumbre: Las construcciones que se traten de apoyar en edificio ajeno que este sujeto a tal servidumbre: Las obras voladizas que atraviesan el plano vertical de la línea divisoria de los predios: La que desvíe la dirección de las aguas corrientes; y cualesquiera otras obras que acarreen daños en propiedad ajena, cuando ésta no esté sujeta a servidumbre, tales como pozos, letrinas, caballerizas, fraguas, hornos, acequias o corrientes de agua o depósitos de materiales húmedos, plantación de árboles a menor distancia de la que permite la ley civil.

ARTICULO 225: PROTECCIÓN CONTRA LA PERTURBACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.- Quien disfrute a título de tenencia del uso y goce de un bien inmueble, y por consiguiente, de los servicios públicos de teléfono, energía, acueducto, ascensores o gradas, podrá instaurar la acción policiva por perturbación contra quien suspenda o corte el servicio arbitrariamente, ya sea que lo haga por sí mismo o por intermediario de la entidad encargada de la prestación de éste.

CAPITULO III
SERVIDUMBRES EN GENERAL

ARTICULO 226: CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE.- Las cuestiones relativas a la constitución y existencia de las servidumbres, son competencia de la justicia ordinaria. La policía amparará el uso de las servidumbres, evitando la perturbación o vías de hecho.

ARTÍCULO 227: AMPARO DEL USO Y GOCE DE LA SERVIDUMBRE.- Quien de conformidad con el código civil, tenga derecho al ejercicio de una servidumbre, puede pedir a las autoridades de policía que le amparen el uso y goce de ella, la policía hará respetar el derecho del reclamante valiéndose de los apremios legales, mientras judicialmente se decide lo conveniente.

Respecto de la servidumbre que solo puede adquirirse mediante un título, según lo dispuesto por el artículo 9 de la ley 95 de 1890 la Policía prestará amparo al demandante si hubiere el título respectivo.

ARTICULO 228: OTROS CASOS DE AMPARO DE SERVIDUMBRE.- También será amparado por la policía el que haga uso de una servidumbre continua y aparente por el término de un año. En tal caso, se mantendrá el statu-quo mientras judicialmente se decide la controversia. Ésta protección se extiende a los comuneros o cultivadores en terrenos comunes o baldíos.

Igual protección prestará la policía al propietario o poseedor que no teniendo gravada su finca con servidumbre alguna, solicite amparo para evitar que otro trate imponérsela.

ARTICULO 229: PROTECCIÓN CONTRA CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE.- El propietario poseedor o tenedor de un inmueble, tendrá derecho de pedir protección policiva contra quien trate de constituir una servidumbre por medio del uso de la misma.

Esta protección no tendrá lugar cuando el ejercicio de la servidumbre lleve mas de un año.

ARTICULO 230: PROTECCIÓN POLICIVA DE LA SERVIDUMBRE DE TRANSITO.- El uso de los atajos destinados exclusivamente para el tránsito a pie no está sujeto a la protección policiva, pero el dueño, poseedor o tenedor del bien, tendrá derecho a que se le proteja contra las perturbaciones o las obras que ejecute para impedir dicho tránsito.

ARTÍCULO 231: SERVIDUMBRE DE LUZ.- Los funcionarios de policía, se limitarán a proteger el uso de la servidumbre de luz, para impedir las vías de hecho.

CAPITULO IV
SERVIDUMBRES URBANAS

ARTICULO 232: PROHIBICIONES.- Contra una pared divisoria entre dos edificios, sea o no medianera, no pueden ponerse fraguas, hornos, chimeneas, caballerizas, porquerizas, gallineros, ni depósitos de materiales húmedos, ni instalar baños, lavamanos, construir pozos, letrinas o dañar, de otro modo, la pared o el edificio contiguo, a no ser que puedan precaverse estos daños, poniendo los resguardos necesarios a la pared a juicio del funcionario de policía y del posible perjudicado o perjudicados.

Quien, faltando a lo previsto en éste artículo, hiciere obras que causen daños al edificio, casa, pared contigua o predio será obligado a retirarlas o incurrirá en multa de cinco (5) a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, en caso de renuencia.

ARTICULO 233: PROHIBICIÓN DE PLANTAR ÁRBOLES CONTRA LA PARED.- No pueden plantarse árboles que por su inmediación a una pared divisoria, a una casa o a un edificio o predio ajeno puedan causar algún daño. Si esto sucede, el perjudicado puede acudir a la alcaldía o a la oficina que haga sus veces, para que realice el debido reconocimiento y, si el daño fuere efectivo, se harán cortar los árboles que lo causen.

Anexo 44

ARTICULO 234: FILTRACIONES DE AGUA.- Cuando una cañería se dañe produciendo filtraciones o se rompa derramando el agua, inunde o humedezca una pared o una casa o de otro modo cause daño, el dueño o encargado del mantenimiento de las aguas tiene el deber de quitarlas hasta que el daño sea remediado. En caso contrario, la persona perjudicada podrá acudir a la autoridad sanitaria competente para que compruebe el daño y se repare, a costa de quien tenía el deber de hacerlo.

ARTICULO 235: CAÑERÍA O CAÑO DE DESAGÜE.- El dueño de una casa o solar por donde pase una cañería o un caño de desagüe de otras casas, no puede hacer obra alguna que dañe u obstaculice el libre curso del agua.

Si así lo hiciere, será obligado a reparar el daño sopena de incurrir en multa igual al valor de cinco (5) a diez (10) salarios mínimos vigentes legales diarios. En caso de renuencia se impondrá el doble de la sanción impuesta.

ARTICULO 236: COMUNEROS DE ACUEDUCTO.- El comunero de acueducto que desvíe las aguas para su uso particular, privando del servicio a los demás comuneros o para aprovecharse de mayor cantidad de lo que le corresponde será amonestado por el funcionario de policía a solicitud del perjudicado. Si reincide será sancionado con multa de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Si continuare en la falta, incurrirá en el doble de la sanción.

ARTICULO 237: PROHIBICIÓN DE REFORMA.- Sin previo acuerdo no podrá ninguno de los comuneros de una cañería reformarla. En caso contrario, intervendrá el funcionario de policía para evitar que se cause perjuicio.

PARÁGRAFO: Si no fuere comunero, el que quitare el agua, torciere su curso o la desviare de algún modo en la cañería o acequia, se le impondrá multa de cinco (5) a quince (15) salarios mínimos vigentes legales diarios.

CAPITULO V
PROPIEDAD RURAL

ARTICULO 238: REPARACIÓN DE CAMINO.- Cuando los dueños o administradores de varias fincas hagan uso de un mismo camino y no se pongan de acuerdo sobre la manera de conservarlo o repararlo, cualquiera de ellos puede solicitar al funcionario de policía la convocatoria de todos los interesados a fin de acordar lo conveniente. Si alguno o algunos de ellos se

rehusaren a la conservación o reparación mencionada, serán sancionados con multa de tres (3) a diez (10) salarios mínimos diarios legales vigentes.

ARTICULO 239: DUEÑOS DE CERCAS.- Los dueños de cercas que colindan con caminos o vías públicas, están obligados a mantenerlas limpias y arregladas de manera que no invadan, obstruyan o perjudiquen las vías públicas. Los que contravinieren ésta disposición, serán sancionados con multa de tres (3) a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTICULO 240: CERCAS CON PLANTAS ESPINOSAS.- Los propietarios que construyan cercas con plantas espinosas, deberán impedir su avance sobre los predios o caminos vecinos mediante su poda.

El incumplimiento a lo previsto dará lugar a imponer multa equivalente de cinco a quince (5 a 15) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTICULO 241: DERRIBO O PODA DE ÁRBOLES.- Cuando los árboles y arbustos y demás plantas que se encuentren en las cercas, puedan ocasionar daños a los transeúntes, animales, vehículos o líneas telefónicas, eléctricas o de conducción de aguas u otros, el funcionario de policía, podrá ordenar su derribo o poda o prestar su auxilio a los funcionarios de las entidades ambientales encargadas de prestar los servicios a que se refiere el presente artículo.

En caso de oposición por el dueño de la cerca, se le impondrán multas sucesivas entre diez (10) y quince (15) salarios mínimos diarios legales vigentes.

ARTICULO 242: SANCION POR DAÑO A CERCAS.- El que abra portillos o cause cualquier otro daño en las cercas de un predio será sancionado con multas de cinco (5) a quince (15) salarios mínimos legales diarios vigentes.

ARTICULO 243: ELECTRIFICACION DE CERCAS.- Para electrificar una cerca divisoria con especificaciones técnicas, se requiere permiso del Alcalde o Autoridad Competente, El interesado colocará señales que adviertan inequívocamente el peligro. Quien lo incumpla, será sancionado con multa de diez (10) a veinte (20) salarios mínimos diarios legales vigentes y se ordenará el retiro de la electrificación.

Anexo 44

LIBRO VIII
PROCEDIMIENTOS POLICIVOS

TÍTULO I
DISPOSICIONES PROCEDIMENTALES COMUNES

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 244: GRATUIDAD DE LAS ACTUACIONES POLICIVAS.- Las actuaciones que deban cumplir los funcionarios de policía serán gratuitas, con excepción del valor de las expensas fijadas en el arancel judicial para determinados actos de secretaría.

ARTÍCULO 245: INICIACIÓN DE LOS PROCESOS.- Los procesos por contravenciones comunes, los de restitución de bienes de uso público y recuperación de bienes fiscales, podrán adelantarse de oficio, por queja o por denuncia; los procesos civiles de policía se iniciarán por demanda escrita presentada personalmente, que reúna los requisitos formales y legales.

ARTÍCULO 246: INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.- La indemnización de perjuicios por razón de los asuntos de que conocen los funcionarios de policía deberá demandarse ante la jurisdicción ordinaria.

ARTÍCULO 247: TÉRMINOS DE DIAS MESES Y AÑOS.- Los términos de días en los procedimientos de policía, han de entenderse que son hábiles, es decir cuando haya despacho al público, los de meses y años se computarán conforme al calendario.

ARTÍCULO 248: RENUNCIA DE TÉRMINOS.- Los términos son renunciables total o parcialmente por los interesados en cuyo favor se concedan. La renuncia deberá hacerse en audiencia, por escrito, o en el acto de la notificación personal de la providencia que los señale.

ARTÍCULO 249: INICIACIÓN DE AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS.- Las audiencias y diligencias se iniciarán en el primer minuto de la hora señalada para ellas, aun cuando ninguna de las partes o sus apoderados se hallen presentes.

ARTÍCULO 250: PRUEBAS.- En los procedimientos policivos, las pruebas se apreciarán de conformidad con las normas establecidas en el Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 251: INTERPRETACIÓN DE NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO CIVIL DE POLICÍA.- Las dudas que surjan en la interpretación de las normas que regulan el Procedimiento Civil de Policía, contenidas en este Código, se aclaran mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal, de manera que se cumpla la garantía constitucional del debido proceso, se respete el derecho de defensa y se mantenga la igualdad de las partes.

PARÁGRAFO 1: Cuando el funcionario de policía encuentre incompatibilidad entre dos (2) disposiciones de este Código, seguirá las reglas siguientes:

Anexo 44

1. La norma relativa a un asunto especial se preferirá a la de carácter general.
2. El artículo posterior preferirá al anterior.

PARÁGRAFO 2: Son aplicables subsidiariamente las disposiciones del Código de Procedimiento Civil, en cuanto no sean incompatibles con las normas que reglan el Procedimiento Civil de Policía.

ARTÍCULO 252: OBLIGATORIEDAD DE LAS NORMAS.- Las normas de procedimiento contenidas en el presente Código son de orden público, esto es, de aplicación inmediata y de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO 253: OBLIGATORIEDAD DEL PERITAZGO.- En el procedimiento civil de policía la peritación se hará por un experto debidamente acreditado.

PARÁGRAFO: En caso de inminente peligro en bienes que amenazan ruina el funcionario de policía, previa la peritación respectiva ordenará de inmediato su demolición.

ARTÍCULO 254: COMISIÓN.- Los funcionarios de policía no podrán comisionar a otros del mismo rango para la práctica de determinadas pruebas o diligencias, sino cuando estas hayan de surtirse en lugar distinto al de su jurisdicción territorial.

ARTÍCULO 255: PERENCIÓN DE LOS PROCESOS POLICIVOS.- Cuando la parte interesada deja transcurrir diez (10) días hábiles sin hacer ninguna gestión de las que corresponden para que el negocio continué su curso o no asista a la práctica de las pruebas por ella solicitadas se declarará la perención del proceso.

El funcionario al decretar la perención ordenará archivar el expediente y cancelar su radicación.

Esta providencia no es susceptible de recurso alguno.

Decretada la perención del proceso no habrá posibilidad de intentar uno nuevo por la misma causa.

CAPÍTULO II
PARTES Y APODERADOS

ARTÍCULO 256: CAPACIDAD PARA COMPARECER AL PROCESO.- Pueden acudir por sí mismas al Proceso Civil de Policía las personas que sean capaces de conformidad con el Código Civil. Los incapaces y las personas jurídicas lo harán por su representante legal.

ARTÍCULO 257: PARTES.- Son partes en los procesos civiles de policía el demandante y el demandado.

Anexo 44

El Personero Municipal actuará únicamente como garante de los derechos de las partes.

ARTÍCULO 258: DEMANDANTE Y DEMANDADO.- Demandante es quien formula las pretensiones y demandado es aquel contra el cual se dirigen.

ARTÍCULO 259: APODERADOS.- En los Procesos Civiles Policivos podrán actuar como apoderados de las partes, únicamente los abogados inscritos, salvo las excepciones legales.

CAPÍTULO III
PRESENTACIÓN DE MEMORIALES

ARTÍCULO 260: PRESENTACIÓN.- Presentado un memorial ante el funcionario de policía que adelanta el respectivo proceso, el secretario pondrá la nota de presentación, su fecha, lo agregará al expediente y lo pasará a Despacho. Si procede de lugar diferente, dejará constancia de su procedencia.
Si al presentarse el memorial en el expediente se estuviese corriendo un término de traslado, el secretario lo pasará a despacho sólo al vencimiento del mismo.

ARTÍCULO 261: MEMORIALES DE DISTINTA JURISDICCIÓN.- Cuando el signatario de un memorial se halle en jurisdicción distinta a la del despacho que adelanta el proceso policivo podrá remitirlo con presentación personal efectuada ante juez, notario o funcionario de policía del lugar donde se encuentre.

CAPÍTULO IV
IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES

ARTÍCULO 262: DEBER DE DECLARARSE IMPEDIDO Y TRÁMITE DE LA RECUSACIÓN.- Cuando el funcionario de policía advierta respecto de él alguna de las causales de recusación establecidas en el artículo 150 del Código de Procedimiento Civil, deberá declararse impedido para seguir conociendo el proceso de que se trata.

PARÁGRAFO: En el caso señalado en el presente artículo, el funcionario del conocimiento, en providencia motivada, expresará la causal de impedimento y procederá así:

a. Si quien se declara impedido es el Alcalde remitirá el expediente a la Secretaría Jurídica del Departamento o al Despacho que haga sus veces para que, de acuerdo con la prueba aportada, se decida si el impedimento se acepta o no.
b. Si el funcionario que se declara impedido es el Inspector Municipal de Policía o cualquier otro funcionario del mismo orden, remitirá el expediente al Alcalde para que proceda de igual manera.

Anexo 44

ARTÍCULO 263: REEMPLAZO DEL FUNCIONARIO.- Aceptado el impedimento por el competente, el funcionario impedido será reemplazado por uno del mismo rango y, a falta de éste, por un ad-hoc.

PARÁGRAFO: Dentro de los diez (10) días siguientes el Gobernador o el Alcalde, según el caso nombrará al funcionario sustituto, quien deberá seguir adelantando el tramite del proceso. Si no se acepta el impedimento, el expediente será devuelto inmediatamente al mismo funcionario para que continúe con su trámite.

ARTÍCULO 264: FORMULACIÓN DE RECUSACIÓN.- Cuando el funcionario en quien concurra una causal de recusación no se declare impedido cualquiera de las partes, antes de que se decida el proceso, podrá formular recusación que propondrá ante el mismo despacho, acompañado de las pruebas en que se fundamente.

ARTÍCULO 265: SUSPENSIÓN DE LA ACTUACIÓN PROCESAL.- La actuación procesal se suspenderá desde cuando el funcionario de policía se declare impedido o reciba el escrito de recusación hasta cuando se decidida por el superior el impedimento o la recusación.

ARTÍCULO 266: IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES DE LOS SECRETARIOS- Los secretarios de los funcionarios de policía podrán declararse impedidos o ser recusados en las oportunidades y por las causales señaladas para estos últimos.
Del impedimento o recusación conocerá el titular del Despacho respectivo, quien designará a un secretario ad – hoc para que, si se aceptare el impedimento o prosperaré la recusación, continué ejerciendo las funciones del impedido o recusado. En este caso no se suspende el curso del proceso.

ARTÍCULO 267: SANCIONES AL RECUSANTE.- Cuando una recusación se declare no probada, en la misma providencia se sancionará al recusante con el pago de una multa de diez (10) a veinte (20) salarios mínimos diarios legales vigentes.

CAPITULO V
NULIDADES Y EXCEPCIONES

ARTICULO 268: CAUSALES DE NULIDAD.- En los Procesos de Policía se podrán alegar las mismas causales de nulidad previstas en el artículo 140 del Código de Procedimiento Civil.

ARTICULO 269: OPORTUNIDAD Y TRAMITE DE NULIDADES.- Los Procesos Policivos no admiten trámite de incidente de nulidades, porque estas se resolverán de plano.

Anexo 44

Las nulidades podrán decretarse a petición de parte o de oficio en cualquiera de las dos (2) instancias. En la primera, antes de la Resolución que ponga fin al proceso y, en la segunda, antes de la confirmación o revocatoria de aquella.

Si la nulidad se propone durante el desarrollo de la diligencia de Inspección Ocular, ésta se resolverá de plano en el mismo acto, una vez surtido el traslado a la parte contraria. Si se propone con posterioridad, de la solicitud se correrá traslado a la otra parte por el termino de tres (3) días, vencido el cual el funcionario resolverá dentro de los cinco (5) días siguientes.

PARÁGRAFO 1: Cuando la nulidad sea saneable, el funcionario ordenará ponerla en conocimiento de la parte interesada mediante auto que notificará en la forma prevista por el artículo 145 del Código de Procedimiento Civil. Si dentro de los tres (3) días siguientes al de la notificación, no se sanea, el funcionario la decretará de oficio.

PARÁGRAFO 2: La nulidad por indebida representación o falta de notificación o emplazamiento en forma legal, sólo podrá alegarse por la persona afectada.

ARTICULO 270: REQUISITOS PARA ALEGAR LA NULIDAD.- La parte que alegue una nulidad deberá expresar su interés para proponerla, la causal invocada y los hechos en que se fundamenta, y decidida no podrá proponer de nueva sino por hechos de ocurrencia posterior.

PARÁGRAFO: No podrá alegar nulidad quien haya dado lugar al hecho que la originó.

ARTICULO 271: DECLARATORIA DE NULIDAD.- La declaratoria de nulidad sólo comprenderá la actuación posterior al motivo que la produjo y que resulte afectada por éste.

El auto que declare una nulidad indicará la actuación que deba reponerse.

Contra el auto proferido en primera instancia que declare o no la nulidad procede el recurso de apelación.

ARTICULO 272: DE LAS EXCEPCIONES PREVIAS.- En el Procedimiento Civil de Policía no habrá trámite ni incidente de excepciones.

CAPITULO VI
RESOLUCIONES Y AUTOS

ARTICULO 273: Las providencias en los procesos civiles de policía pueden ser:

a. Resoluciones.
b. Autos.

Son Resoluciones, las decisiones que ponen fin al proceso.

Son Autos las demás decisiones, interlocutorias o de sustanciación.

PARÁGRAFO: Por interlocutorios deben entenderse los que se refieren a cuestiones accesorias relacionadas con el fondo del asunto y por sustanciación las que limitan a dar curso progresivo a la actuación.

ARTICULO 274: CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN.- La Resolución en los procesos Policivos deberá contener la indicación de las partes, el resumen de los hechos, las consideraciones acerca de las cuestiones planteadas, el análisis sobre las pruebas, los razonamientos de orden legal en que se funda y la decisión expresa y clara respecto a cada una de las pretensiones de la demanda.

ARTÍCULO 275: FORMALIDADES DE LAS PROVIDENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO CIVIL DE POLICÍA.- Toda Providencia se iniciará con la denominación del respectivo despacho, seguida del lugar y la fecha en que se pronuncie expresada en letras y concluirá con las firmas del funcionario. Igual proceder se adoptará para las que se profieran en audiencia o diligencia y harán parte integral de las mismas.

PARÁGRAFO: Salvo los autos de trámite, los interlocutorios se motivarán en forma breve, buscando que sean concisos y que tengan la claridad pertinente.

ARTÍCULO 276: ACLARACIÓN DE RESOLUCIÓNES.- Las resoluciones de primera como de segunda instancia no pueden ser reformados ni revocados por el funcionario que las pronunció. Pueden sin embargo, aclararse de oficio o a solicitud de parte, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación, los conceptos o frases que ofrezcan verdadero motivo de duda, siempre que estén contenidos en su parte resolutiva o influyan en ella. Contra el auto que deniegue la aclaración, no habrá recurso alguno.

CAPÍTULO VII
NOTIFICACIONES

ARTÍCULO 277: NOTIFICACIÓN DE LAS PROVIDENCIAS.- La notificación de las providencias en los Procedimientos de Policía se efectuarán conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 278: OTRAS NOTIFICACIONES.- Las providencias para las cuales no se determine que deban notificarse personalmente o en otra forma especial, se notificarán por su anotación en estados en la forma prevista por los artículos 321 y 324 del Código de Procedimiento Civil.

Anexo 44

TITULO II
RECURSOS

CAPITULO I
REPOSICIÓN

ARTICULO 279: PROCEDENCIA Y OPORTUNIDADES.- Procede el recurso de reposición contra los autos que dicte el funcionario de policía para que se revoquen, reformen, adicionen o aclaren. Deberá interponerse por escrito con expresión de las razones que lo sustenten, dentro de los dos (2) días siguientes a la notificación del auto impugnado o verbalmente en la audiencia o diligencia respectiva.

ARTICULO 280: TRAMITE.- Si el recurso se formula por escrito la solicitud se mantendrá en la Secretaría por dos (2) días, en traslado a la parte contraria, sin necesidad de auto. Surtido el traslado, se decidirá el recurso.

La reposición interpuesta en diligencia o audiencia se resolverá allí mismo una vez oída la parte contraria, si estuviere presente. Para este fin cada parte podrá hacer uso de la palabra hasta por quince minutos.

Contra el auto que decide el recurso de reposición no procede recurso alguno.

CAPITULO II
APELACIÓN

ARTICULO 281: PROCEDENCIA.- Son apelables las Resoluciones proferidas en primera instancia y los siguiente autos:

1. El que deniegue la admisión de la demanda.
2. El que deniegue la práctica de pruebas solicitadas oportunamente.
3. El que decida la nulidad.

ARTICULO 282: OPORTUNIDAD Y REQUISITOS.- El recurso de apelación deberá interponerse ante el funcionario que profirió la providencia recurrida, en escrito debidamente sustentado.

a. Por escrito, dentro de los tres (3) días siguientes.
b. Verbalmente, en la diligencia o audiencia en que se pronunció.

PARÁGRAFO: La apelación podrá interponerse en forma directa o en subsidio del recurso de reposición.

Anexo 44

CAPITULO III
QUEJA

ARTICULO 283: RECURSO DE QUEJA.- El recurso de queja procede cuando sea denegada la apelación. Su trámite se surtirá de conformidad con lo preceptuado por el Artículo 377 y S.S. del Código de Procedimiento Civil.

TÍTULO III
DESISTIMENTO

CAPÍTULO ÚNICO
FACULTAD DE DESISTIR

ARTÍCULO 284: FACULTAD DE DESISTIR.- El demandante podrá desistir de la demanda en cualquier estado del procedimiento de policía antes de dictarse la Resolución que ponga fin al mismo.

Las partes podrán desistir de los recursos interpuestos en la oportunidad pertinente. En tratándose de apelación de autos interlocutorios el desistimiento podrá hacerse ante el funcionario de primera instancia, o en su defecto, ante el superior que conozca del recurso.

ARTÍCULO 285: PRESENTACIÓN DEL DESISTIMIENTO.- El desistimiento deberá presentarse personalmente y por escrito, con el consentimiento de la otra parte, ante el funcionario que está conociendo del procedimiento de policía.

ARTÍCULO 286: EFECTOS DEL DESISTIMENTO.- El desistimiento de la demanda implica la renuncia de las pretensiones en ella formuladas. El del recurso deja en firme la providencia materia del mismo respecto de quien desiste.

ARTÍCULO 287: QUIENES NO PUEDEN DESISTIR.- No pueden desistir:

1. Los incapaces y sus representantes, a menos que previamente obtengan licencia judicial.
2. Los curadores ad-litem con la misma salvedad.
3. Los apoderados que no tengan facultad expresa para ello.

Anexo 44

TÍTULO IV
EXPENSAS Y HONORARIOS

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 288: PAGO DE EXPENSAS Y HONORARIOS.- El pago de expensas y honorarios se sujetará a las siguientes reglas:

1. Cada parte deberá pagar los gastos y honorarios que se causen en la práctica de las diligencias y pruebas que solicite y contribuirá a prorrata, al pago de las que sean comunes.
2. El funcionario tasará los honorarios del perito teniendo en cuenta el trabajo realizado y el tiempo utilizado, sin que éstos puedan exceder en ningún momento de quince (15) salarios mínimos diarios legales vigentes por día de labor.
3. Cuando se practique una diligencia fuera del despacho, en los gastos respectivos se incluirán el transporte y alimentación del personal que intervenga en ella.
4. Las expensas por expedición de copias serán de cargo de quien las solicite.

16 ARTÍCULO 289: COBRO EJECUTIVO DE HONORARIOS.- Los autos ejecutoriados en que se señalen honorarios, prestarán mérito ejecutivo.

TITULO V
CLASES DE PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO ÚNICO
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE POLICIA

ARTICULO 290: PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE POLICIA.- Se denominan procedimientos especiales de policía los contemplados en normas de carácter nacional que le atribuyen competencia a los funcionarios de policía, entre ellos, los asuntos siguientes:

1. Lanzamiento por ocupación de hecho. (Ley 57 de 1905 y decretos reglamentarios 992 de 1930).
2. Protección Minera (Ley 685 de 2001).
3. Invasiones Masivas de tierras en el sector rural (Decreto Ley 0747 de 1992).
4. Medidas de Protección Social. (Decreto Ley 1136 de 1970).
5. Especulación y acaparamiento.(Decreto No. 2876 de Noviembre 27 de 1984 y demás normas concordantes).
6. Protección a los animales (Ley 84 de 1989).
7. Amparo Policivo para las Empresas de servicios públicos (Ley 142 de 1994).
8. Protección Hotelera (Decreto 151 de 1957).

ARTÍCULO 291: RESTITUCIÓN DE BIENES DE USO PÚBLICO, SUSPENSIÓN O DEMOLICIÓN DE OBRA.- La restitución de Bienes de Uso

Público, Suspensión o demolición de obra de que tratan los artículos 132, 215 y 216 del Código Nacional de Policía se harán por un procedimiento administrativo y, sus decisiones, serán susceptibles de las respectivas acciones contenciosas.

ARTÍCULO 292: AMPARO POLICIVO A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.- De conformidad con el Artículo 29 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos podrán solicitar a las Autoridades de policía, el apoyo para que le sean restituidos inmediatamente los inmuebles que los particulares hayan ocupado contra la voluntad o sin el consentimiento de la misma, igualmente, para que cesen los actos que entorpezcan o perturben en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos.

TITULO VI
PROCEDIMIENTOS DE POLICIA

CAPITULO I
PROCEDIMIENTO SUMARIO

ARTÍCULO 293: PROCEDIMIENTO SUMARIO POR PERTURBACIÓN O VÍAS DE HECHO EN BIENES MUEBLES.- Será procedente el Procedimiento Civil sumario cuando se trate de prestar la protección Policiva contra las vías de hecho en las siguientes circunstancias: Retención indebida de bienes muebles, cambio o colocación de cerradura, perturbación en servicios públicos, protección al domicilio, protección al libre tránsito de personas o cosas.

También será aplicable este procedimiento en tratándose de la suspensión del servicio de citofonía y ascensores e ingreso a zonas de parqueo y recreación en conjuntos residenciales regulados por el régimen de propiedad horizontal.

ARTÍCULO 294: INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUMARIO.- El funcionario de policía, previa solicitud de la parte interesada, producirá orden de policía que deberá ser escrita y motivada al menos en forma sumaria, dirigida a reestablecer las cosas al estado que antes tenían.

Al efecto, si se tratare de un ataque manifiestamente injusto al derecho ajeno, la policía lo hará cesar y exigirá al agresor o agresores caución de abstenerse de esta clase de medios, si hubiere exceso por parte y parte, se exigirá caución a ambas de no acudir a las vías de hecho. Si el ataque a la propiedad, posesión o tenencia, se hubiere llevado a efecto de un modo material, la policía reestablecerá el statu-quo.

PARAGRAFO: La medida que trata el presente artículo tiene carácter preventivo, carece de recurso de apelación y no podrá ejercitarse en un

término de quince (15) días contados a partir del primer acto de perturbación o usurpación.

ARTÍCULO 295: CUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN.- Si dentro del plazo fijado para el cumplimiento de la decisión ésta no se llevare a efecto se ejecutará por el funcionario que la dictó aun con el uso de la fuerza pública si fuere necesario.

17 CAPÍTULO II
PROCEDIMIENTO CIVIL DE POLICÍA
PRIMERA INSTANCIA

ARTICULO 296: PROCEDIMIENTO CIVIL DE POLICIA.- El Procedimiento Civil de Policía se aplicará cuando se trate de resolver diferencias entre particulares sobre la posesión o tenencia de bienes inmuebles o de derechos reales constituidos en ellos.

ARTICULO 297: TERMINO PARA INICIAR LA ACCION.- El plazo para promover esta acción, ya se trate de predios urbanos o rurales, caduca a los treinta (30) días, contados a partir del primer acto de usurpación o perturbación, o desde aquel en que cesó la violencia o clandestinidad, si se tratare de usurpación violenta o clandestina.

ARTICULO 298: PROCEDENCIA DE LA ACCION CIVIL DE POLICIA.- Para que proceda la acción civil de policía y haya lugar a decretar el Statu-Quo, no es necesario que esté ya en ejecución el hecho material en que consista la perturbación o usurpación de la posesión material o tenencia de inmuebles. Basta, para ello, que el demandante pruebe sumariamente, por cualquiera de los medios que autoriza la ley, la preparación inequívoca del hecho, como el acopio de materiales u otras circunstancias que hagan presumir el ánimo o la intención de iniciar trabajos que impliquen perturbación o usurpación.

ARTICULO 299: REQUISITOS FORMALES DE LA DEMANDA Y SUS ANEXOS.- La demanda deberá contener:

1. La designación del funcionario a quien se dirige.
2. El nombre, dirección y domicilio del demandante y demandado.
3. El nombre, dirección y domicilio del representante legal, en caso de que alguna de las partes sea incapaz.
4. Si el demandante comparece mediante apoderado se indicará además, el nombre de éste y su dirección.
5. Lo que se pretende, expresado con precisión y claridad, formulando por separado las varias pretensiones que se quiera hacer valer.
6. Los hechos que sirvan de fundamento a las pretensiones, debidamente determinados, clasificados y numerados.
7. Los bienes inmuebles se especificarán por su ubicación, linderos, nomenclatura y demás circunstancias que los identifiquen.
8. Los fundamentos de derecho que se invoquen.

9. La petición de las pruebas que el demandante pretenda hacer valer.
10. La prueba sumaria de la posesión o tenencia de los hechos perturbadores y la fecha de su iniciación. Esta prueba podrá consistir en declaraciones de testigos que tengan conocimiento del hecho de manera directa y personal.

ARTICULO 300: INADMISIBILIDAD DE LA DEMANDA.- El funcionario declarará inadmisible la demanda, cuando:

1. No reúna los requisitos formales de la demanda contenidos en el artículo anterior.
2. No se haya presentado personalmente por el signatario o su apoderado.

En estos casos, el funcionario señalará los defectos de que adolezca, para que el demandante los subsane en el término de tres (3) días y, si así no lo hace, la rechazará de plano.

ARTICULO 301: RECHAZO IN LÍMINE DE LA DEMANDA.- El funcionario rechazará de plano la demanda cuando carezca de jurisdicción o competencia. También cuando de su contenido o de los anexos aparezca que el término para presentarla está vencido.

El auto que rechace la demanda es susceptible de los recursos de reposición y de apelación que se interpondrán dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

El funcionario dentro de los tres (3) días siguientes a su interposición decidirá el recurso. Si se negare la reposición, concederá el de apelación que se resolverá de plano por el superior.

ARTICULO 302: ADMISIÓN DE LA DEMANDA.- Cuando la demanda reúna los requisitos establecidos en de este Código, el funcionario de policía dictará auto admisorio de la demanda, que contendrá:

1. La orden de practicar diligencia de inspección ocular, con la presencia de un perito, al predio objeto de la demanda, con el fin de especificar su ubicación, linderos, nomenclatura y demás circunstancias que lo identifiquen; los actos perturbadores objeto de la litis, el tiempo desde cuando se inició su ejecución y las personas realizadoras de los mismos.
2. La ratificación de los testigos extra-proceso.
3. La práctica de las demás pruebas conducentes a establecer los hechos enunciados en la demanda.

PARAGRAFO: En la diligencia de inspección ocular podrá llevarse la conciliación como mecanismo para la resolución del conflicto.

ARTICULO 303: NOTIFICACIÓN DEL AUTO ADMISORIO DE LA DEMANDA.- El auto admisorio de la demanda se notificará personalmente al demandado o demandados, pero si no fueren hallados o se ocultaren se surtirá la notificación por medio de un edicto fijado en la puerta del predio urbano o rural de que se trate, o en la puerta del domicilio del demandado o demandados, si fuere conocido.

Anexo 44

El edicto expresará que ha sido admitida la demanda, la fecha y hora señaladas para la diligencia de inspección ocular, será firmado por el funcionario secretario y deberá permanecer fijado durante un (1) día hábil, pasado el cual, se entenderá surtida la notificación.

ARTÍCULO 304: CONCILIACIÓN.- Si en la diligencia de inspección ocular se llegare a un acuerdo, el funcionario de Policía lo aprobará mediante providencia interlocutoria, la que no admitirá ningún recurso, proferida dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma de la conciliación y ejecutoriedad, se ordenará el archivo de expedientes.

ARTICULO 305: PRACTICA DE PRUEBAS.- Si en la diligencia de inspección ocular, no se llegare a la conciliación se continuará con la práctica de las pruebas decretadas en el auto admisorio de la demanda. En ella podrá intervenir la parte demandada a través de su apoderado cuando así lo requiera y presentará las pruebas que pretenda hacer valer. Los testigos deberán estar presentes el día de esta diligencia, y sus declaraciones se suscribirán a medida que se reciban. Si alguno de estos se niega, así se hará constar y firmará por él un testigo que haya presenciado el hecho.

El funcionario podrá limitar la recepción de testimonios cuando considere suficientemente claros los hechos materia de la prueba.

La práctica de las pruebas se procurará realizar en un (1) solo día, y de no ser posible se suspenderá para continuarla y concluirla en un plazo no mayor de ocho (8) días.

PARÁGRAFO 1: ACTA PARA LA DILIGENCIA DE INSPECCIÓN OCULAR.- De todo lo actuado en la diligencia de inspección ocular se levantará un acta en que consten los hechos examinados, los resultados de lo percibido, las constancias que las partes y el funcionario estimen pertinentes y el dictamen del perito. Las partes podrán hacer uso de la palabra por una sola vez. El acta será firmada por quienes hayan intervenido en la diligencia.

El perito podrá también rendir por escrito su dictamen y para éste efecto, se le concederá un plazo de dos (2) días.

PARÁGRAFO 2: SUSPENSIÓN PREVENTIVA DE LA OBRA O PERTURBACIÓN.- En la diligencia de inspección ocular el funcionario dejará expresa constancia del estado en que se encuentra la obra y los hechos que tipifican la perturbación y conminará al demandado con multa de uno (1) a diez (10) salarios mínimos diarios legales vigentes para que suspenda de inmediato la continuación de la obra o hechos perturbatorios, bien sean que se estén realizando por éste o a través de terceros, hasta tanto se profiera la resolución que ponga fin al proceso.

ARTICULO 306: APELACIÓN DE LOS AUTOS QUE NIEGUEN PRUEBAS.- El auto que niega pruebas es susceptible de apelación dentro de los dos (2) días siguientes a su notificación.

Anexo 44

ARTICULO 307: TRASLADO DEL DICTAMEN PERICIAL.- Rendido el dictamen pericial se correrá, al día siguiente traslado a las partes por un término común de dos (2) días durante los cuales se podrá pedir que se aclare o se amplíe, sin que haya lugar a objeciones por error grave. En el auto que así lo dispone, se fijarán los honorarios del perito, los cuales se tasarán teniendo en cuenta la naturaleza e importancia del dictamen.

PARÁGRAFO: El funcionario, antes de fallar, podrá de oficio ordenar al perito que aclare, complemente o amplíe el dictamen y, para ello, le fijará un término no mayor de dos (2) días.

ARTICULO 308: TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSIÓN.- En firme el dictamen pericial, se correrá traslado a las partes por un término común de dos (2) días para presentar los alegatos de conclusión.

ARTICULO 309: RESOLUCIÓN.- Vencido el traslado para alegar de conclusión, el funcionario, dentro de los ocho (8) días siguientes, proferirá la Resolución que pone fin a la primera instancia.

La Resolución debe contener la orden al demandado o demandados de suspender el hecho u obra denunciados o su demolición o reforma dentro de los tres (3) días siguientes a la ejecutoria de la resolución que así lo declare. En la misma Resolución se conminará al demandado con multa de cinco (5) a quince (15) salarios mínimos diarios legales vigentes para garantizar el cumplimiento de lo ordenado. Si se desconociese la orden, se procederá a su ejecución por el funcionario de policía con el uso de la fuerza pública, si fuere necesario.

La resolución contendrá también la orden de levantamiento de la suspensión provisional que se había adoptado en la etapa probatoria, de no decretarse el Statu-Quo.

ARTÍCULO 310: NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.- La Resolución se notificará personalmente a las partes dentro de los dos (2) días siguientes al de su pronunciamiento y, si no fuere posible, la notificación se hará por edicto que se fijará, en la secretaría del despacho por el término de tres (3) días.

ARTÍCULO 311: APELACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.- Contra la resolución que decide el Statu Quo procede el recurso de apelación en el efecto suspensivo que deberá interponerse y sustentarse por escrito dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al de su notificación. En caso contrario, quedará ejecutoriada.

El término para resolver sobre la procedencia o no de la apelación es de tres (3) días, contados a partir del día siguiente de la presentación del escrito de sustentación.

ARTÍCULO 312: OTRAS NOTIFICACIONES.- Los Autos interlocutorios que se dicten en el procedimiento Civil de Policía se notificará en la forma prevista en el Artículo 321 del Código de Procedimiento Civil.

ARTICULO 313: EFECTOS EN QUE SE CONCEDE LA APELACIÓN.- Todas las apelaciones en el procedimiento civil de policía deben concederse en el efecto

suspensivo, caso en el cual la competencia del inferior se suspenderá desde que se ejecutoríe el auto que la concede hasta cuando se notifique el de obedecimiento a lo dispuesto por el superior.

ARTICULO 314: ENVIO DEL EXPEDIENTE.- Ejecutoriado el auto o resolución que concede la apelación, se remitirá el expediente al superior, a costa del apelante, quien pagará el valor de las expensas de porte doble en el término de cinco (5) días, contados a partir de la ejecutoria del auto que otorgue el recurso. Sí así no se hiciere, se declarará, mediante auto interlocutorio desierto el recurso.

CAPÍTULO III
SEGUNDA INSTANCIA

ARTÍCULO 315: EXAMEN PRELIMINAR.- Recibido el expediente por el superior, este observará si se ha cumplido con los requisitos para la concesión del recurso y, de no ser así, lo declarará inadmisible y devolverá el expediente a la oficina de origen.

ARTÍCULO 316: FIJACIÓN EN LISTA DE AUTOS INTERLOCUTORIOS.- Si la apelación fuere de auto interlocutorio, el superior ordenará que el asunto se fije en lista por el término de dos (2) días, durante los cuales la parte no apelante podrá presentar su alegato escrito y, dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento de dicho término, se decidirá sobre el recurso. Ejecutoriada la providencia, se devolverá el expediente a la oficina de origen.

ARTÍCULO 317: FIJACIÓN EN LISTA Y TRASLADO DE APELACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.- En la apelación de la Resolución de Primera Instancia el superior procederá, así:

1. Ordenará que el negocio se fije en lista por tres (3) días para que la parte no apelante presente sus alegaciones.
2. Vencido el término de traslado se dictará, dentro de los ocho (8) días siguientes, la Resolución de segunda instancia.

ARTÍCULO 318: NOTIFICACIÓN.- La notificación de autos y resoluciones se hará en la forma prevista para la primera instancia.

ARTICULO 319: CUMPLIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL SUPERIOR.- Decidida la apelación y devuelto el expediente al inferior, éste dictará auto de obedecimiento a lo resuelto por el superior, en el cual dispondrá cumplir con lo ordenado.

ARTÍCULO 320: COSA JUZGADA FORMAL.- Las resoluciones ejecutoriadas que se dicten en el procedimiento civil de Policía tienen el carácter de cosa juzgada formal y se mantendrán mientras la justicia ordinaria no decida lo contrario.

Anexo 44

ARTÍCULO 321: SENTENCIA EN FIRME.- Cuando un asunto haya sido decidido por la Jurisdicción ordinaria y esté ejecutoriada la sentencia respectiva, si las partes realizan nuevos actos contrarios a lo decidido en el fallo corresponde a la policía prestar la protección conforme a las normas generales.

TÍTULO VII
JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

CAPÍTULO I
JURISDICCIÓN

ARTÍCULO 322: DEFINICIÓN.- Jurisdicción es el ámbito territorial dentro del cual el funcionario de policía ejerce su competencia.

CAPÍTULO II
COMPETENCIA

ARTÍCULO 323: DEFINICIÓN.- Competencia es la facultad que tienen los funcionarios de policía para conocer de un determinado asunto de conformidad con los factores de orden territorial y funcional definidos en los artículos siguientes..

ARTÍCULO 324: FACTOR TERRITORIAL.- Es el espacio o circunscripción dentro del cual el funcionario de policía tiene competencia.

ARTÍCULO 325: FACTOR FUNCIONAL.- Es el que determina la competencia según el grado jerárquico del funcionario de policía.

ARTÍCULO 326: CUANTÍA.- En materia policiva civil no se tendrá en cuenta la cuantía para determinar la competencia.

ARTÍCULO 327: COMPETENCIA A PREVENCIÓN.- De los procesos civiles de policía conocerá el funcionario del lugar donde se hallen ubicados los bienes y si estos corresponden a distintas jurisdicciones territoriales, el de cualquiera de ellos, a prevención.

ARTÍCULO 328: COMPETENCIA DEL GOBERNADOR.- El Gobernador del Valle del Cauca o quien haga sus veces, conoce:

1. De la apelación de la Resolución que pone fin al Procedimiento Civil de Policía.

Anexo 44

2. De los recursos de apelación y queja.
3. De los demás asuntos que le señale la ley, los decretos y las ordenanzas.

ARTÍCULO 329: COMPETENCIA DE LOS ALCALDES.- A los Alcaldes Municipales, les corresponde:

1. Conocer en única instancia:

    a. De las Contravenciones Comunes de Policía consagradas en el Decreto 1355 de 1970, y en este Código siempre que no haya inspector de policía en el municipio.
    b. De las medidas sobre protección social establecidas por el decreto 1136 de 1970.
    c. De la imposición de multas por actos de crueldad, maltrato o abandono de animales de que tratan los artículos 4º de la Ley 5ª de 1972 y 10º del decreto 497 de 1983.
    d. De las contravenciones contenidas en el decreto 2876 de 1984, sobre control de precios.
    e. El proceso sumario en bienes muebles e inmuebles a que se refiere el artículo 293 del presente Código.

2. Conocer en primera instancia:
    a. De la imposición de las sanciones por especulación o acaparamiento señaladas en el artículo 9º del decreto 046 de 1965 en sus literales a, b y c, y del decreto 2145 de 1974.
    b. Del proceso civil de policía, salvo que su conocimiento no se haya asignado a otro funcionario.
    c. Del proceso señalado en el Decreto Ley 0747 de 1992

3. Conocer en segunda instancia:
    a. De las apelaciones y de los recursos de queja formulados contra las resoluciones que dicten los inspectores de control de precios por violación al decreto 2876 de 1984.

ARTÍCULO 330: COMPETENCIA DE LOS CORREGIDORES E INSPECTORES DE POLICÍA.- Corresponde a los Corregidores e Inspectores de Policía:

1. Conocer en única instancia:
    a De las contravenciones comunes de que trata el Decreto 1355 de 1970 y éste Código.
    b De los demás asuntos que se le asignen por ley, decretos, ordenanzas o acuerdos.
2. Conocer en primera instancia:

De la imposición de sanciones por violación al Decreto 2876 de 1984, sobre control de precios o de las normas sustitutivas o modificativas que se dicten respecto a esta materia.

Anexo 44

TÍTULO VIII
DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 331: Derogase las ordenanzas No. 001 de Julio 12 de 1990 y 027 del 5 de Diciembre de 1995, por la cual se adicionó la ordenanza N° 001 de Julio 12 de 1990 sobre recuperación de los Bienes Fiscales.

CAPITULO II

ARTÍCULO 332: El presente Código Departamental de Policía y Convivencia Ciudadana del Valle del Cauca deroga las disposiciones que le sean contrarias, y rige a partir de su publicación en la Gaceta Departamental.

Dado en Santiago de Cali, al primer (01) día del mes de Diciembre del dos mil uno (2001).

MANUEL JOSE REINA COLLAZOS — Presidente

RAFAEL ALBERTO PINO LONDOÑO — Secretario General

CERTIFICACIÓN

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL DE LA HONORABLE ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA.

CERTIFICA:

Que el presente Proyecto de Ordenanza No. 112 de Agosto 09 del 2001, fue estudiado y aprobado por la Honorable Asamblea DEPARTAMENTAL del Valle del Cauca, en tres (3) debates legales, así:

PRIMER DEBATE	Noviembre 29 del 2001
SEGUNDO DEBATE	Noviembre 30 del 2001
TERCER DEBATE	Diciembre 01 del 2001

Dada en Santiago de Cali, a los tres (3) días del mes de Diciembre del dos mil uno (2001).

RAFAEL ALBERTO PINO LONDOÑO
Secretario

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	Requisitos para conformidad	Descripción y Como	Responsable	Descripción	Descripción y como	Responsable	Descripción y Como	Responsable	Si	No

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información.
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.

DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

1. OBJETIVO

Definir las características y actividades que deben llevarse a cabo para la elaboración, revisión, actualización, aprobación, distribución y preservación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCCC) del Municipio de La Victoria.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la identificación de una necesidad documental (creación, modificación) hasta que se realiza o se modifica el documento y se socializa el cambio y sus características en toda la entidad.

Así mismo, el procedimiento contiene información relevante en cuanto a las características y estructura que deben tener los diferentes documentos que componen el sistema.

3. VOCABULARIO

- *Caracterización del proceso* - Documento donde se resumen los elementos generales de un proceso.

- *Copia Controlada* - Son aquellos documentos internos aprobados y controlados por el Jefe de Control Interno y Calidad y que hacen parte del SGCC, de los cuales está prohibida su reproducción no autorizada por parte de los funcionarios de la Administración Municipal, así como su uso y manejo inadecuado, y cualquier necesidad de actualización o mejoramiento debe ser comunicada según las disposiciones dadas en este procedimiento.

- *Copia No Controlada* - Son aquellos documentos que hacen parte del SGCC y de los cuales se autoriza una copia impresa o en programa por parte del Jefe de Control Interno y Calidad con carácter informativo. Dado que estos documentos no pueden ser actualizados en caso de requerirlo (por estar por fuera del sistema), el Jefe de Control Interno y Calidad no es responsable de su actualización y control; además, por éstas mismas razones, está prohibido su uso para la realización de actividades dentro del SGCC debido a que son entregados con carácter informativo y pedagógico .

- *Documento* - Información y su medio de soporte. Para los efectos de éste procedimiento, se entiende que el término documento incluye: Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos entre otros.

- *Formato* - Documento preimpreso o preestablecido en el cual se consigna información resultante de la ejecución de una actividad. Una vez diligenciado el formato se convierte en un registro. Se puede encontrar en medio físico o magnético.

- *Documento de Origen Interno* - Son aquellos documentos elaborados con la aprobación del Jefe de Control Interno y Calidad necesarios para darle cumplimiento a los requisitos del SGCC y expedidos bajo las directrices de este procedimiento.

- *Manual* **-** Documento que describe la forma específica para llevar a cabo varias actividades dentro de uno o varios procesos del SGCC.

- *Procedimiento* **-** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- *Procedimiento Documentado* - Documento en donde se describe la manera específica de realizar las tareas de un proceso.

- *NTCGP* - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

- *SGCC* - Sistema de Gestión - Calidad y Control - .

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Para que cualquier Sistema de Gestión funcione adecuadamente es imperativo que exista coherencia y claridad en la documentación que lo compone, pues ésta es en última instancia el referente para su funcionamiento mismo (aunque no es su funcionamiento mismo, siempre debemos tener presente que son las personas las que pueden operar un sistema de gestión efectivo, no unos documentos). A través de este procedimiento se definen las bases necesarias para mantener la coherencia y control sobre la elaboración, modificación, aprobación y control de los documentos que componen el Sistema de Gestión - Calidad y Control - . Es fundamental que todos funcionarios conozcan y entiendan este procedimiento pues sirve para tener una idea clara y amplia sobre la estructura del sistema.

Para mantener el control sobre la documentación que compone el SGCC y asegurarse de que los funcionarios utilicen la última versión de los documentos, éstos serán mantenidos y deberán ser consultados a través de la red interna. Los documentos mantenidos en la red llevan en el encabezado la expresión Copia Controlada, lo cual le da la certeza a sus usuarios de estar usando la última versión (no se deben descargar documentos de la red interna a las terminales personales, cualquier descarga y error que ello conlleve será absoluta responsabilidad del funcionario).

De requerirse copias impresas el Jefe de Control Interno y Calidad es el único que las autoriza. Se tienen copias impresas sólo en el caso donde no exista acceso por red y estas deben llevar la expresión "**COPIA NO CONTROLADA**" en el encabezado del texto. Los funcionarios que ejecutan las tareas son responsables por usar la última versión del documento. Para el manejo y control de copias no controladas, se utiliza el Listado para el Control Documentos Entregados (LI-MXXX-PX-01) que es actualizado por el Jefe de Control Interno y Calidad cada vez que se actualice la versión de un documento y éste deba ser entregado de manera impresa. (Este listado debe mantenerse constantemente actualizado tanto en la red interna como en el archivo impreso del Jefe de Control Interno y Calidad en el cual deben las firmas de aceptación, tanto el listado por proceso como el listado maestro)

A continuación se presentan diferentes elementos relacionados con la documentación del sistema que incluyen: tipo de documentos, presentación, contenido y pasos necesarios para la producción y control de los mismos.

4.3 DOCUMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA

A continuación se identifican y describen los diferentes tipos de documentos que componen el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) del Municipio de La Victoria:

Manual de Calidad

Este documento es de carácter obligatorio para el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC). En él se establecen y describen las directrices y generalidades del SGCC del municipio y la forma en que ellas dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.

Caracterización de los Procesos

La caracterización de los procesos también es un requisito de la NTCGP 1000:2004, en estas caracterizaciones se definen los parámetros básicos que guían la ejecución y control de los procesos. Los procesos se entienden como un conjunto de actividades íntimamente relacionadas que sirven para generar valor a una serie de insumos y conducir a la producción de bienes y servicios con objetivos similares.

Procedimientos

En los procedimientos se detalla la forma específica de llevar a cabo las actividades que se mencionan en la caracterización de los procesos (aunque no todas las actividades requieren de un procedimiento especifico; además, también es importante recordar que un mismo procedimiento puede ser aplicado en diferentes procesos – actividades ej. contratación). Según la norma NTCGP 1000:2004 todo SGCC debe tener como mínimo los siguientes procedimientos:

- Control de Documentos (internos y externos)
- Control de Registros.
- Auditoría Interna de Calidad.
- Manejo de Producto No Conforme.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas

Además de estos procedimientos obligatorios en el municipio se han documentado todos aquellos que se consideran importantes para la ejecución y control de las actividades de la administración

Formatos

Es un documento preestablecido, que puede ser impreso o digital, en donde se registra información relacionada con las actividades y tareas ejecutadas. En el momento en que un formato es diligenciado estos se convierten en registros (fuente de información y evidencia de la forma como se ha ejecutado un proceso o procedimiento).

Listados

Los listados son una clase especial y limitada de formatos. Los listados son un tipo especial de registro que se actualiza constantemente (los otros registros son “estáticos”, una vez realizado un registro estos quedan así y no se actualizan o modifican con el tiempo).

Los Listados los podemos clasificar en dos grupos. Los “Maestros” que están dirigidos a hacer seguimiento y control de todo el sistema. Y los Listados por proceso, los cuales, como resulta evidente, permiten el seguimiento y control dentro de cada proceso.

Los listados de cada proceso son:

- LI-MXXX-PX-01 Listado Control de Documentos Entregados
- LI-MXXX-PX-02 Listado de Documentos de Referencia
- LI-MXXX-PX-03 Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso

El Coordinador del Sistema de Gestión es el encargado de mantener actualizados los listados maestros, que son:

- LI-MES3-P1-04 Listado Maestro Documentos internos (listado de todos los documentos vigentes del sistema)
- LI-MES3-P1-05 Listado Maestro Documentos internos Obsoletos (listado de los documentos obsoletos del sistema)
- LI-MES3-P1-06 Listado Maestro de Formatos (listado de todos formatos vigentes del sistema)
- LI-MES3-P1-07 Listado Maestro de Formatos Obsoletos (listado de todos formatos obsoletos del sistema)
- LI-MES3-P1-08 Listado Maestro Documentos de Referencia
- LI-MES3-P1-09 Listado Maestro para Control de Documentos Entregados

- LI-MEV2-P2-04 Listado Maestro Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- LI-MEV2-P2-05 Listado Seguimiento Quejas y Reclamos para cada Proceso

En la medida en que los listados son inicialmente formatos, en los procesos correspondiente se encontraran tanto los formatos de los listados (sin diligenciar), como los listados como tales (ya diligenciados y constantemente actualizados).

Tablas

Las tablas son elementos que dan indicaciones puntuales sobre cómo manejar alguna situación. Solo existe dos tipos de tablas en el sistema, a saber: TA- MXXX-PX-01 Tabla para el control de productos y servicios nos conformes. En ella se consignan los productos y servicios no conformes con mayor probabilidad de ocurrencia dentro de cada proceso y la forma como deben manejarse si llegarán a ocurrir. Al igual que en el caso anterior, existe tanto el formato de la tabla (en el FO- MEV2-P2-01, como la tabla diligenciada dentro de cada uno de los procesos). La otra tabla que existe es la TA-MEV2-P1-01 “Criterios para Seleccionar Auditores Internos” que hace parte del Proceso de Seguimiento y Evaluación.

Documentos de referencia

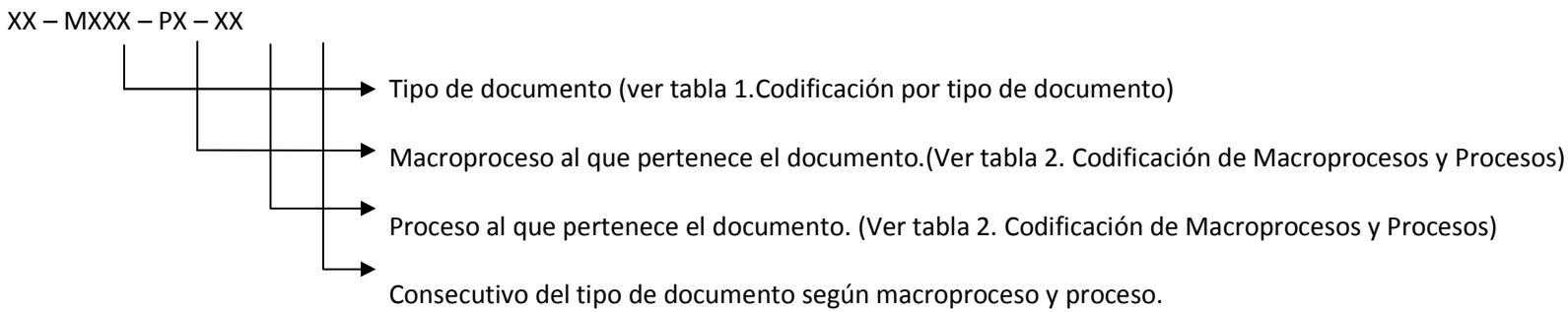
Son todos los documentos escritos, tanto en formato impreso como electrónico que aplican a los procesos y procedimientos y sirven de base y de apoyo para que los Servidores Públicos se orienten en la adecuada prestación de los servicios, por ejemplo: manuales, folletos y libros escritos, reglamentos, archivos electrónicos o impresos, estadísticas, bases de datos, decretos, leyes, resoluciones, acuerdos y demás actos administrativos, entre otros.

Nota: Estos documentos de referencia no hacen parte integral de los procesos o procedimientos, sin embargo, algunos de ellos se mantienen en el sistema como fuente importante de información para los funcionarios.) Su codificación comienza por DR (documento de referencia).

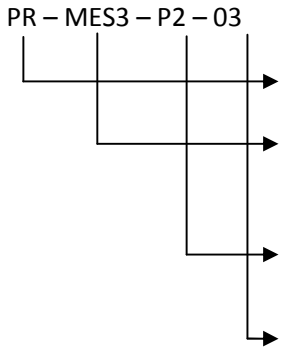
4.4 CODIFICACION

La codificación de los diferentes tipos de documentos que componen el sistema (el manual, las caracterizaciones, los procedimientos, los formatos, listados) sirve para generar claridad en cuanto al tipo de documento que se está usando y así mismo vincular los documentos a un macroproceso o proceso especifico (generar coherencia interna). Es importante recordar una vez más que, si bien los procedimientos y formatos están asociados a un proceso específico, también es cierto que algunos procedimientos pueden aplicarse en diferentes procesos. Se vinculan los procedimientos y formatos a un proceso porque estos son constitutivos de éste, más no porque sean únicos para éste.

Para la codificación de los documentos del SGCC del Municipio de La Victoria se emplea un código alfanumérico que permite identificar el tipo de documento y el macroproceso y proceso al que pertenece así:



Ejemplo: Procedimiento para el Control de Registros



Tipo de documento, en este caso Procedimiento

Macroproceso al que pertenece, en este caso Macroprocesos Estratégico 3 (Revisión por la Dirección a los Sistemas de Gestión)

Proceso al que pertenece dentro del macroproceso, en este caso, Proceso 2 (Revisión al Sistema de Gestión de Calidad)

Consecutivo del tipo de documento según marcroproceso y proceso, en este caso es el 3 procedimiento documentado para el proceso 2 del macroproceso estratégico 3

Tabla 1. Codificación por tipo de documento

Tipo de Documento	Código
Manual	MA
Caracterización Proceso	CA
Procedimiento	PR
Formatos	FT
Listado	LI
Tabla	TA
Documento Referencia	DR

Tabla 2. Codificación de Macroprocesos y Procesos

Los macroprocesos se identificaran con M de macroproceso seguida de las dos iníciales del tipo de macroproceso así:

Tipo de Macroproceso	Caracteres
Estratégico	MES
Misional	MMI
Apoyo	MAP
Evaluación	MEV

Tabla 3. Codificación de Macroprocesos y Procesos

La numeración es solo para dar orden y continuidad, no para ubicar en importancia

MACROPROCESO		**PROCESO**			
Código	**Nombre**	**Código**	**Nombre**		
MES1	Direccionamiento Estratégico	P1	Planeación del Ordenamiento Territorial		
		P2	Planeación del Desarrollo		
		P3	Planificación Financiera		
		P4	Planeación Institucional		
MES2	Gestión Ética	P1	Gestión Ética		
MES3	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión	P1	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión - Calidad y Control-		
MMI1	Desarrollo Social	P1	Gestión en Educación		
		P2	Gestión en Vivienda Social		
		P3	Servicios de Salud	P3.1	Salud Pública*
				P3.2	Régimen Subsidiado*
		P4	Gestión de la recreación y el deporte		
		P5	Gestión en cultura		
		P6	Gestión de servicios públicos domiciliarios		
MMI2	Desarrollo Integral del Territorio	P1	Gestión Catastral		

		P2	Desarrollo Urbanístico		
		P3	Desarrollo Agropecuario		
		P4	Sostenibilidad Ambiental		
		P5	Vías y Transporte		
MMI3	Desarrollo Comunitario	P1	Desarrollo Comunitario		
MMI4	Convivencia y Seguridad Ciudadana	P1	Convivencia Pacífica y Seguridad	P1.1	Protección de la Familia – Comisaria de Familia*
				P1.2	Manejo Inspección de Policía*
				P1.3	Convivencia, Orden Público y Seguridad*
		P2	Atención a Grupos Vulnerables		
		P3	Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres		
MAP1	Gestión Jurídica	P1	Defensa Judicial		
		P2	Asesoría y Soporte Jurídico		
MAP2	Gestión del Talento Humano	P1	Administración del Recurso Humano		
		P2	Desarrollo del Recurso Humano		
MAP3	Gestión Hacienda	P1	Gestión Tributaria		
		P2	Gestión Financiera		
		P3	Gestión Contable		

MAP4	Gestión Administrativa	P1	Administración de Bienes Inmuebles y Automotores
		P2	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
MAP5	Gestión de la Información	P1	Gestión Documental
		P2	Administración de Aplicaciones Tecnológicas
MAP6	Comunicación Publica	P1	Comunicación Pública
MEV1	Control Social	P1	Control Social
MEV2	Seguimiento, Evaluación y Mejora	P1	Seguimiento y Evaluación
		P2	Mejoramiento Continuo

* Como sólo existen dos procesos que se subdividen en subprocesos, se tomó la decisión de no aumentar los códigos de la nomenclatura por esta razón, sino más bien dividir a través de los puntos (ej. P3.1) aquellos procesos que tienen subprocesos.

4.5 PRESENTACION Y CONTENIDO DE DOCUMENTOS

Cada tipo de documento tiene sus características específicas en cuanto a contenido y presentación, no obstante el manual, la caracterización de los procesos y los procedimientos guardan una serie de elementos en común que se describirán a continuación (dejando claras sus diferencias cuándo éstas existan). Como es de esperarse, los documentos de referencia no tienen un formato o contenido especifico. En cuanto a los formatos, en ellos estará presente el encabezado característico de los formatos (ver numeral 4.5.1.1 Encabezado y pie de página de los formatos), el cual estará ampliado o modificado según el caso y tendrá información particular a cada uno de ellos, por eso, los diferentes formatos usados en cada proceso o procedimiento serán referenciados en cada uno de ellos.

4.5.1 Encabezado y pie de página

4.5.1.1 Encabezado y pie de página del manual, los procesos y procedimientos

El siguiente es el encabezado y el pie de página para el Manual de Calidad, las Caracterizaciones de los Procesos, los Procedimientos y los Formatos.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: XX – XX – XX - XX	VERSION: XX
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION: XXXXXX	
		PAGINA x DE y	

COPIA CONTROLADA

Sobre el encabezado es importante resaltar:

- El nombre del documento debe hacer referencia a si el documento es el manual, es la caracterización de un proceso o un procedimiento.
- La fecha de aprobación es de la última versión del documento.

El pie de página de la primera página registra las firmas de quienes deben aprobar el documento, el responsable del proceso y el Jefe de Control Interno y Calidad:

Aprobó:	**Cargo:**	**Fecha:**	**Firma:**
Aprobó:	**Cargo:**	**Fecha:**	**Firma:**

El pie de página del resto de las páginas es:

"LA VICTORIA PRIMERO"

4.5.1.1 Encabezado y pie de los formatos y listados

En este punto debemos recordar que los formatos y listados son documentos preestablecidos, que puede ser impresos o digitales, en donde se registra constantemente información relacionada con las actividades y tareas ejecutadas (dentro de un formato especifico, según la actividad o tarea). En el momento en que un formato es diligenciado estos se convierten en registros (fuente de información y evidencia de la forma como se ha ejecutado un proceso o procedimiento o registro de algún cambio en los procesos y procedimientos). El siguiente es el encabezado base de los formatos, en caso de ser necesario estos serán ampliados para incluir la información pertinente. El encabezado y el pie de página son los únicos elementos comunes a todos los formatos

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: XX – XX – XX - XX	VERSION: XX
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor:	

Fecha aprobación formato:

(28/12/2207)

Según lo anterior, es claro que, si bien es importante tener claridad sobre la estructura del formato que vamos a usar para dejar constancia de las diferentes actividades que se desarrollan, es más importante aún tener claridad sobre el "registro", es decir, sobre el documento ya diligenciado. Por esta razón, y al ser los registros continuamente archivados es fundamental tener claros donde se archivan estos registros, es decir, su clasificación según las T.R.D. (tablas de retención documental) razón por la cual en el encabezado de los formatos se tiene una casilla para la T.R.D. del Emisor y T.R.D. del Receptor. En la casilla T.R.D emisor se debe registrar el código del documento según la T.R.D. de quien "diligencia" el formato, en caso de que este formato se quede en el archivo de la dependencia que lo diligencia (ej. Nota contable) en la casilla T.R.D. Receptor se pone N.A. (no aplica) en el caso en que el documento sea enviado la casilla T.R.D. receptor se deja en blanco para que éste la diligencie según su T.R.D. particular (pe. Convocatoria a la Revisión por la Dirección).

En cuanto a la estructura del formato se tiene control de esta a través de las casillas Código, Versión y Fecha de Aprobación. Las dos primeras siguen la lógica usada en los otros documentos, sin embargo, la fecha de aprobación pasa a ser un elemento menos relevante pues aquí lo más importante es la fecha de diligenciamiento del registro (que siempre hace parte integral del contenido del formato) y por lo tanto la fecha de aprobación del formato se pone abajo para dejarla sólo como referencia secundaria.

El pie de página es igual al mencionado en el apartado anterior.

4.5.2 Contenido (numerales) de los documentos

4.5.2.1 Manual de Calidad

El Manual de Calidad está divido en varios capítulos los cuales contienen la forma como el SGCC del Municipio cumple con los requerimiento de la NTCGP 1000:2004.

4.5.2.2 Caracterización de los Procesos

El formato para la caracterización de los procesos se encuentra en el Anexo 1. Sus componentes son:

- Nombre del macroproceso, proceso o subproceso que se está caracterizando.
  NOTA: es importante recordar que dentro del esquema del SGCC del municipio se caracteriza el proceso o subproceso correspondiente. Es decir, en el caso de que exista subproceso éste es el que se caracteriza más no el proceso.

- Objetivo: Sección en la cual se establece claramente lo que se obtiene con el proceso (Propósito del proceso, lo que se espera obtener a través de éste).

- Responsable: Define la persona que a nivel macro debe de velar porque el proceso cumpla con sus objetivos de una manera adecuada.

- Proveedores e insumos: cada etapa (actividad) tiene unos proveedores e insumos que deben especificarse.

- Etapas (actividades) y características: enumera cuales son las diferentes actividades o etapas que componen el proceso y en las características se dan especificaciones sobre cómo deben realizarse, en caso de que se necesite un procedimiento específico se remite a él.

- Salidas, productos y /o servicios: detalla el producto o productos (servicios) que se generan al realizar la actividad.

- Clientes: enumera los usuarios finales del producto o servicio.

- Procesos con los que interactúa: en este punto se enumeran los macroproceso - procesos más relevantes con los cuales interactúa el proceso que se está caracterizando.

- Recursos necesarios: especifica los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso.
- Requisitos de la NTCGP 1000:2009: Enumera los requisitos más de la NTGP1000:2009 que se están cumpliendo con el proceso.

- Otros requisitos incluidos legales: en este punto se especifican los requisitos que deben cumplir los productos o servicios generados en el proceso incluidos requisitos legales.

- Documentos relacionados: en esta casilla se hace referencia a los documentos (que no son leyes) que guían o pueden servir como referentes para la ejecución del proceso (ejemplo. Los procedimientos, documentos como cartillas y manuales u otros).

- Indicadores de seguimiento y medición: en este cuadro se detallan los indicadores que permiten hacer el seguimiento y evaluación del proceso con respecto a los objetivos del mismo. La tabal consta de cuatro columnas en donde:
    - Objetivos: definen para que sirve o que busca medir el indicador.
    - Formula: define la fórmula del indicador (establece cual es el indicador como tal)
    - Meta: define la meta anual para el indicador (actualmente 2008). Es responsabilidad del Jefe de Control Interno y Calidad velar porque las metas de los procesos sean actualizadas cada año o cuando corresponda.
    - Responsable: establece quien es el responsable de medir los indicadores
    - Periodicidad de medición. Establece los tiempos de medición del indicador (bimestralmente, semestralmente, trimestralmente).

- Control de cambios: en este cuadro se identifican los cambios que se hacen en cada documento para llevar un historial de los mismos y aprender de las modificaciones que se van haciendo.

4.5.2.3 Procedimientos

El formato para la caracterización de los procesos se encuentra en el Anexo 2. Sus componentes son:

- Objetivo: define brevemente para que sirve el procedimiento.

- Alcance: establece un punto inicial y un punto final para el procedimiento,

- Vocabulario Explica en forma clara las palabras o expresiones técnicas utilizadas en el documento, listadas en orden alfabético.

- Contenido: éste se subdivide en:
  - Generalidades: da una descripción un poco más detallada sobre el objetivo y características más relevantes del procedimiento.
  - Documentos de referencia y base legal utilizada: lista las normas legales que regulan el procedimiento, así como los documentos de referencia que pueden servir de soporte para su ejecución.
  - Descripción de las tareas: cuadro en el cual se describen y detallan los siguientes elementos relacionados con cada una de las tareas que se debe desarrollar para llevar a cabo el procedimiento-
    - No. De la tarea: orden cronológico en el cual debe desarrollarse cada actividad
    - Dependencia Responsable.
    - Cargo: del funcionario responsable de llevar a cabo la tarea.
    - Descripción: se describe breve y sucintamente la tarea que debe ejecutarse.
    - Punto de control: especifica algún tipo de registro o evidencia que permite controlar, verificar y evaluar la ejecución de la tarea.
    - Frec: cuando aplique, hace referencia a la duración promedio de la tarea.

- Documentos y registros utilizados: En este cuadro se detallan elementos de los formatos y registros que sirven para efectuar el seguimiento al procedimiento y/o los productos generados. Comprende:
  - Código del formato: Cuando aplique hace referencia a la codificación explicada en el punto 4.3 de este procedimiento.
  - Nombre del formato
  - Responsable de diligenciar el formato (o de velar porque este esté diligenciado)
  - Lugar de archivo (ej. archivo de la Secretaria responsable, pc del funcionario, etc.)
  - Tiempo de archivo en ese lugar
  - Disposición final

- Notas de cambio (ver arriba en notas de cambio para los procesos)

- Anexos: Enuncia los documentos tales como formatos, tablas, diagramas, etc. que se anexan o agregan al documento.

4.6 DESCRIPCION DE PARA LA ELABORACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Cualquier dependencia	Cualquier funcionario	**Se identifica la necesidad** El funcionario que identifica la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento informa al responsable del proceso al cual pertenece el documento sustentando el motivo del cambio.	- N.A.	- N.A.
2	Cualquier dependencia	Responsable del proceso	**Analizar la viabilidad** El responsable del documento analiza junto con la persona directamente responsable de la ejecución del documento la viabilidad de la creación, modificación o eliminación de un documento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: . Competencias de la alcaldía · Cumplimiento de normas legales. · Pertinencia técnica. · Oportunidad de mejoramiento	- N.A.	- N.A.
3	Cualquier dependencia	Responsable del proceso	**¿Es viable el documento?** De ser viable el documento, el responsable del proceso debe avisar al Jefe de Control Interno y Calidad a través de memorando la necesidad de modificar un documento con la justificación respectiva y citarlo a reunión y se continúa con el	- FO-MAP5-P1-01 Formato Memorando diligenciado Informando al Jefe de Control	- Máximo 15 días hábiles después de presentada la solicitud.

			paso 4. De NO ser viable el documento, se responde por memorando al funcionario que realizó la solicitud (con copia al Jefe de Control Interno y Calidad) y termina este procedimiento.	Interno y Calidad sobre la necesidad de cambiar o actualizar un documento - Memorando rechazando solicitud.	
4	Cualquier dependencia	Responsable del proceso, responsable ejecución documento y Jefe de Control Interno y Calidad.	**Reunión para Elaborar o Modificar y Aprobar el Documento** El responsable del proceso junto con la persona con quien analizó el documento y el Jefe de Control Interno y Calidad se reúnen y realizan el documento o sus modificaciones. Se crea el nuevo documento. Es responsabilidad del Jefe de Control Interno y Calidad velar por los aspectos de forma de los documentos del SGCC de acuerdo a lo descrito en este procedimiento, incluida su codificación.	- FO-MAP5-P1-02 Formato Acta de reunión diligenciado - Nuevo documento	- Máximo 15 días hábiles después de presentada la solicitud.
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Ingreso del Documento al SGCC** El Jefe de Control Interno y Calidad es el encargado de incluir el nuevo documento en el sistema. Esto incluye:	- LI-MES3-P1-07 Listado Maestro Documentos Internos	- 2 días hábiles después de aprobado el

			- Si es un documento nuevo: - Incluirlo en el listado maestro de documentos o formatos según sea el caso - Incluir el documento en la red interna - Archivar una copia impresa y firmada del documento en la dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad. - Si es una modificación de un documento existente: - Incluir el nuevo documento en el Listado Maestro de Documentos Internos o Formatos según sea el caso y retirar el documento que reemplaza (en este caso el cambio será generalmente la versión) - Registrar el documento interno o formato obsoleto en el listado maestro de documentos internos o formatos obsoletos . - Archivar una copia impresa del documento o formato obsoleto en la dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad - Archivar una copia impresa y firmada del nuevo documento o formato en la dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad. - Retirar el documento o formato obsoleto de la red interna - Incluir en nuevo documento en la red interna	actualizado - LI-MES3-P1-08 Listado Maestro Documentos Internos Obsoletos actualizado - LI-MES3-P1-09 Listado Maestro de Formatos actualizado - LI-MES3-P1-10 Listado Maestro de Formatos Obsoletos actualizado - Nuevo Documento con sus respectivas firmas archivado - Documento	documento

				Obsoleto archivado - Documento nuevo actualizado en la red interna - Documento obsoleto retirado de la red interna	
6	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad, Jefes de Dependencias	**Divulgar los Documentos** El Jefe de Control Interno y Calidad envía memorando a todos los jefes de las dependencias de la alcaldía informando sobre la creación de un nuevo documento o su modificación y el lugar donde ha quedado en la red interna. Es responsabilidad de los jefes de las dependencias comunicar a los funcionarios a su cargo sobre los nuevos documentos.	- FO-MAP5-P1-01 Formato Memorando con socialización nuevo documento	- 2 días hábiles después de aprobado el documento

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP5-P1-01	Memorando	Funcionario responsable del proceso rechaza o valida la necesidad de creación o cambio de un documento	-Archivo dependencia responsable del proceso - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según tabla de retención documental de cada dependencia	Según tabla de retención documental	Archivo central
FO-MAP5-P1-02	Acta de reunión (creación modificación de documento)	Jefe de Control Interno y Calidad	- Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Archivo central
LI-MES3-P1-07 O LI-MES3-P1-09	Listado Maestro Documentos Internos Listado Maestro de Formatos	Jefe de Control Interno y Calidad	- Aplicativo SGCC en la red interna - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y	Según Codificación dada en este Procedimiento y la estructura del SGCC en la Red Interna	-Permanente - Según tabla de retención documental	- No aplica (Se hacen backups mensuales) - Archivo central

			Calidad			
Según documento que se modifica	Nuevo Documento o Formato físico con sus respectivas firmas archivado	Jefe de Control Interno y Calidad	- Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	- Según T.R.D	Hasta que pase a documentos obsoletos	Según tabla documentos obsoletos
LI-MES3-P1-08 O LI-MES3-P1-10	Listado Maestro Documentos Internos Obsoletos Listado Maestro Formatos Obsoletos	Jefe de Control Interno y Calidad	- Aplicativo SGCC en la red interna - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según Codificación dada en este Procedimiento y la estructura del SGCC en la Red Interna	-Permanente - Según tabla de retención documental	- No aplica (Se hacen backups mensuales) - Archivo central
N.A.	- Documento Obsoleto archivado	Jefe de Control Interno y Calidad	- Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	- Según T.R.D	- Según T.R.D	Destruir
Según documento que se modifica	- Documento nuevo actualizado	Jefe de Control Interno y Calidad	- Aplicativo SGCC en la red	Según Codificación dada en este Procedimiento y	-Permanente	- No aplica (Se hacen backups mensuales)

	en la red interna		interna - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	la estructura del SGCC en la Red Interna	- Según tabla de retención documental	- Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

- Anexo 1. Formato caracterización procesos
- Anexo 2. Formato procedimientos

ANEXO1. Formato caracterización procesos

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico		**PROCESO:** Planeación del desarrollo		**SUBPROCESO:** N.A	
1. OBJETIVO:				**2. RESPONSABLE**	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**6. CARACTERISTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS:
INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS:
9. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:					
10. RECURSOS NECESARIOS:			**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2004:**		
12. OTROS REQUISITOS (INLUIDOS LEGALES):			**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS:**		

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION				
OBJETIVO	**FORMULA**	**META 2008**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD MEDICIÓN**

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	**FECHA DE APROBACION**	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**

ANEXO 2 . Formato procedimientos

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. VOCABULARIO

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

18 **5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS**

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Establecer los criterios a seguir para la identificación y control de los documentos de referencia de origen externo necesarios para el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCCC) de la Alcaldía de La Victoria, así como su distribución a los responsables del uso y actualización de los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento empieza con la delegación de funcionarios enlace y cubre las actividades necesarias para detectar documentos de referencia y actualizar los listados de documentos de referencia de cada proceso.

3. VOCABULARIO

- Documentos de Referencia (DR): Son aquellos documentos que emiten políticas y directrices necesarias para el Sistema de Gestión - Calidad y Control -, se consideran documentos de referencia: La Constitución Política de Colombia, Leyes, Acuerdos, Resoluciones, Decretos, Normas, Manuales, Fichas, Catálogos, entre otros.

- **Enlace para el Control de Documentos de Referencia (DR)**: Funcionario asignado para el control de los documentos de referencia en cada proceso. Control se refiere a la identificación, revisión, consulta y distribución de los DE y asegurar que en el proceso aplican los DE vigentes.

Nota-1: No hace parte del alcance de este procedimiento los documentos de tipo técnico y libros de consulta que utilizan los funcionarios como apoyo y soporte al desarrollo de sus actividades y que son parte de las bibliotecas personales en cada oficina.

Nota-2: El aplicativo del SGCC en la intranet tendrá el "Listado de Documentos de Referencia Proceso XXXX" LI-MXXX-PX-01 en la página de los documentos de cada proceso.

Nota-3: Se opto por nombrar estos documentos de Referencia y no de Origen Externo para evitar confusiones con correspondencia y otro tipo de documentos que pueden utilizarse en o ser causa de actividades (ej. Peticiones, solicitudes de diversa índole, etc.; ver Macroproceso Gestión de la Información, Proceso Gestión Documental para el manejo de la correspondencia recibida)

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Los documentos externos son todos los documentos escritos, tanto en formato impreso como electrónico que aplican a los procesos y procedimientos, sirven de base y de apoyo para que los Servidores Públicos se orienten en la adecuada prestación de los servicios, por ejemplo: manuales, folletos y libros escritos, reglamentos, archivos electrónicos o impresos, estadísticas, bases de datos, decretos, leyes, resoluciones, acuerdos y demás actos administrativos, entre otros.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2004

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	El despacho del Alcalde y Todas las secretarias	Alcalde, Secretarios de Despacho,	**Asignar Responsabilidades** Asigna mediante comunicado a un funcionario de su dependencia la responsabilidad de identificar y controlar los documentos de referencia externos aplicables a los procesos del SGCC que están bajo su administración y envía copia del memorando firmado al Jefe de Control Interno y Calidad para asegurar la comunicación entre los procesos y la actualización de la aplicación del SGCC. Este funcionario es el enlace para Control de Documentos de Referencia.	FO-MES3-P1-11 Comunicación-Delegación Funcionario Enlace Documentos Referencia	N.A.

2	Todas las Dependencias	Funcionario Enlace Control de los Documentos de Referencia.	**Identificar Documentos de Referencia** El funcionario enlace verifica periódicamente, (no debe pasar una semana sin efectuar dicha revisión) por medio de consulta a funcionarios que hacen parte del proceso (estos funcionarios, en caso de detectar un documento de referencia nuevo u omitido deben informar proactivamente al funcionario enlace), la página web del senado http://www.secretariasenado.gov.co o publicaciones emitidas por entidades externas, si existen documentos de referencia aplicables a los procesos del SGCC que le corresponden, así como cualquier otro documento por la Alcaldía Municipal necesario para el SGCC. En todos los casos, le comunica las novedades al Responsable del Proceso para que este apruebe la validez del documento.	N.A.	Semanal

3	Todas las Dependencias	Responsable de Proceso	**Revisar y aprobar Documento de Referencia** Revisa y aprueba el documento de origen externo con los funcionarios involucrados teniendo en cuenta los siguientes criterios: Obligatoriedad, Pertinencia, Vigencia y Uso o Aplicación. El funcionario responsable del Proceso envía comunicado al Jefe de Control Interno y Calidad en donde describe el documento y el porqué de su inclusión en los Documentos de Referencia del Proceso. Así mismo, el funcionario comunica la aplicación del documento a todos aquellos que tengan relación con el proceso.	FO-MES3-P1-12 Comunicación a Jefe de Control Interno y Calidad sobre inclusión de documento de Referencia	N.A.

4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Actualizar Listado de Documentos de Referencia del Proceso** Actualiza el Listado Maestro de Documentos de Referencia y el Listado de Documentos de Referencia por Proceso. En caso de que sea posible y se considere pertinente incluye el documento de referencia dentro del aplicativo y en el proceso correspondiente.	LI-MXXX-PX-02 Listado documentos referencia por proceso actualizado en la red LI-MES3-P1-09 Listado Maestro documentos de referencia actualizado en la red	Máximo dos días después de recibido el Oficio

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES3-P1-11	Comunicación-Delegación Funcionario Enlace Documentos Referencia	Responsables de los Procesos	Dependencias Responsables Procesos Dependencia Jefe de Control	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central

			Interno y Calidad			
FO-MES3-P2-12	Comunicación a Jefe de Control Interno y Calidad sobre inclusión de documento de Referencia	Responsables de los Procesos	Dependencias Responsables Procesos Dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central
LI-MXXX-PX-02	Listado de Documentos de Referencia de Cada Proceso	Jefe de Control Interno y Calidad	Aplicativo Sistema (intranet)	Según Codificación Sistema de Gestión de Calidad	Permanente	No aplica (Se hacen backups mensuales)
LI-MES3-P1-09	Listado Maestro Documentos de Referencia de Cada Proceso	Jefe de Control Interno y Calidad	Aplicativo Sistema (intranet)	Según Codificación Sistema de Gestión de Calidad	Permanente	No aplica (Se hacen backups mensuales)

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

N.A.

1. OBJETIVO

En este procedimiento se establecen los controles necesarios para la identificación, formas de almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de La Victoria.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de incluir algún registro o de crear un nuevo registro hasta que éste es estructurado, incluido en el aplicativo del sistema y socializado.

3. VOCABULARIO

- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, ej: informes, actas, memorandos, comunicados y formatos diligenciados, entre otros.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Todos los registros del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCCC) son legibles y almacenados de tal forma que se conservan y consultan con facilidad; los medios utilizados para la realización de registros en la Alcaldía de La Victoria son: registros en medio magnético (generados por bases de datos) o impresos y en algunos casos, ambos.

Los registros proporcionan evidencia objetiva sobre el funcionamiento del SGCC, si los registros generados por el SGCC no son regulados por leyes gubernamentales, son los Secretarios de cada dependencia quienes definen los criterios de indización, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación y disposición de los registros que se generen en su Dependencia, según la necesidad.

Los Secretarios de cada dependencia aseguran el cumplimiento de los requisitos citados en este procedimiento.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos y sus Decretos Reglamentarios
- Tablas de Retención Documental

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Toda la Alcaldía	Todos los Funcionarios especialmente los Responsables de Procesos y el Jefe de Control Interno y Calidad	**Definir registros del SGCC o su Modificación** En el momento de elaborar los documentos del SGCC o cuando se considere imperativo incluir algún cambio en términos de actividades o tareas, se deben establecer los registros que permitan mostrar evidencia de la conformidad con los requisitos internos, legales y del Sistema de Gestión - Calidad y Control -, los cuales deben quedar consignados en el numeral 5 (Documentos y Registros Utilizados) de los procedimientos. El cambio puede surgir solamente como la necesidad de incluir o modificar un registro específico (y/o su formato). En caso de que esto ocurra (una modificación o inclusión de un registro y en caso de existir, su formato) se debe seguir los pasos del PR- MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y control de Documentos Internos (incluye validación y socialización del nuevo documento) Para la inclusión de registros y formatos se deben	Definición de registros en los procedimientos y/o su modificación Todos los registros especificados en el procedimiento PR- MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y control de Documentos Internos	N.A.

			identificar y consignar los parámetros del numeral 5 “Documentos y Registros Utilizados” presente en los procedimientos del Sistema Gestión de la Calidad, se definen los criterios para cada registro, así: **Código Formato y Nombre:** Los registros de calidad se identifican por su código en caso de que lo tengan y por el nombre del documento. **Cargo:** Cargo del funcionario responsable de garantizar el diligenciamiento y los controles de almacenamiento, protección, recuperación, del respectivo registro de calidad para su posterior análisis de la información. **Lugar de Archivo y Recuperación:** Indican el lugar en que se guarda el registro físico o magnético y la forma de clasificarlo. **Tiempo de Archivo:** Tiempo durante el cual se conservan los registros del Sistema de Gestión - Calidad y Control -, en los diferentes archivos de acuerdo al período de tiempo establecido por la Entidad o por la Ley. En los casos que aplique se deben considerar los criterios establecidos en las tablas de retención documental.		

			Disposición : Describe qué se hace con el registro después de cumplido el tiempo de retención (Ej: Reciclar, destruir, llevar a archivo histórico de la entidad, etc).		
2	Todas las Dependencias	Responsables de actividades generadoras de Registros	**Diligenciar y Almacenar Registros** Elaborar un registro cuando se ejecuta un procedimiento que así lo exige. Si el registro requiere formato se selecciona el formato de acuerdo con la necesidad. Diligencia el formato en letra legible y sin enmendaduras. En caso de corregir un dato se debe tachar con una sola línea y colocarse al lado el dato correcto y las iniciales del nombre y apellidos de la persona que efectúo la corrección y/o la aprobó. Los registros en computador se diligencian según la aplicación sistematizada que los genera. El registro se almacena según las disposiciones indicadas en el numeral 5 de cada procedimiento.	Registros del sistema	N.A.
3	Todas las	Responsabl	**Consultar los registros**	N.A.	N.A.

	Dependencias	e de proceso o quien este delegue	El funcionario que necesita consultar un registro solicita al responsable del proceso la consulta de un registro y lo devuelve al encargado en la misma condición en que se recibió (sin enmendaduras, tachones o modificaciones) salvo que haya sido expresamente solicitado para revisión y/o modificación, en cuyo caso se debe identificar el cambio con la firma e identificación de quien lo autoriza. En caso de requerirse copia del registro, se solicita autorización verbal al responsable de su almacenamiento.		

19 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
***						

*** Todos los registros del sistema hacen parte de los registros de referencia.
*** Los registros de este procedimiento particular son aquellos del PR- MES3-P2-02 Procedimiento para la Elaboración y control de Documentos Internos cuando se trata de elaborar documentos y/o hacer modificaciones.

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

N.A.

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para elaborar las reuniones trimestrales de mejoramiento y autoevaluación que deben llevarse a cabo en cada secretaria.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las secretarias o dependencias Responsables de los procesos de la Alcaldía de La Victoria.

3. VOCABULARIO

***- Acción Correctiva**:* Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

***- Acción preventiva**:* Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

- Análisis de datos: Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde se requieren tomar acciones de mejoramiento

***- Auditoría Interna**:* Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

***- Eficacia**:* Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

***- Mejora Continua**:* Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.

***- Objetivos de Calidad**:* Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad
Nota 1: Los objetivos de calidad se basan en la política de calidad definida por la entidad.
Nota 2: Los objetivos de calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad

***- Política de Calidad**:* Intenciones globales y orientaciones relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

***- Revisión por la dirección**:* Actividad emprendida por la alta dirección para la revisión de los requisitos del cliente, de las no conformidades y para asegurar la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad,

***- Sistema de evaluación para el seguimiento y medición**:* Método para verificar si se han alcanzado los resultados planificados en cuanto a eficiencia eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Las reuniones de mejora y autoevaluación articulan estos dos elementos de la NTCGP y del MECI. El objetivo de ellas en generar discusión constante a todos los niveles sobre el desempeño de todos los elementos del sistema y de la gestión de la entidad.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2004
- MECI 100:2005

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Elaborar cronograma de reuniones** El Jefe de Control Interno y Calidad debe acordar con los Secretarios de todas las dependencias un cronograma de reuniones trimestrales de Mejoramiento y Autoevaluación a partir del FO-MEV2-P2- 14 - Formato reuniones trimestrales Mejoramiento y Autoevaluación. Es importante que las fechas de estas reuniones se articulen adecuadamente con los cronogramas de la Revisión por la dirección, las Auditorías internas y la evaluación Independiente.	Cronograma FO-MEV2-P2-14 - Formato Cronograma reuniones trimestrales Mejoramiento y Autoevaluación	N.A.

2	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Realizar encuestas de Autoevaluación** Según el cronograma y en caso de que la reunión a elaborar incluya la autoevaluación, ésta se debe planear y realizar con anterioridad para analizar los resultados de la misma durante la reunión. Los formatos para las autoevaluaciones son: Todas las secretarias: - FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación de Control Secretarias y Dependencias Control Interno y Calidad: - FO - MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente - FO - MEV2-P2- 17 – Formato Autoevaluación Auditorías Internas Nota: los formatos incluyen instructivo para calificación y tabulación.	- FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación de Control Secretarias y Dependencias Control Interno y Calidad: - FO - MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente - FO - MEV2-P2- 17 – Formato Autoevaluación Auditorías Internas	Según Cronograma

3	Todas	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Convocar a reuniones de mejoramiento** Con base en el plan anual de reuniones se convoca a todos los integrantes de cada secretaria o dependencia. Indicando los encargados de recopilar la información para la reunión: - Política de calidad, - Medición de los objetivos de calidad de los procesos - Resultados de las últimas auditorías internas - Indicadores de los procesos, productos y/o servicios - Informes de proveedores y contratistas, - Medición del nivel de satisfacción del cliente , - No conformidades encontradas - Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Resultados de revisión por la Dirección al Sistema de Gestión - Información Autoevaluación El Jefe de Control Interno y Calidad debe asistir a por lo menos dos reuniones del año de cada secretaria, dónde la primera es de obligatoria asistencia.	N.A.	Según Cronograma
4	Todas	Todos los funcionarios	**Realizar Reunión** Realizar Reunión según los puntos establecidos en el FO-MEV2-P2-18 - Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación.	FO-MEV2-P2-18 - Formato Acta Reuniones Mejoramiento y	Según Cronograma

			En la primera reunión del año, además de analizar los elementos de la Autoevaluación, se debe diseñar el cuestionario y cronograma de las encuestas de evaluación de usuarios que se realizaran durante el año. Diligenciar y firmar el Acta.	Autoevaluación	
5	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Proponer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento** Según los resultados de la reunión, seguir el PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que se consideren Necesarias.	Todos Aquellos relacionados con el PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que se consideren Necesarias.	Máximo una semana después de la Reunión

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MEV2-P2- 14	Formato Cronograma reuniones trimestrales Mejoramiento y Autoevaluación	Jefe de Control Interno y Calidad	Oficina Responsables Procesos (secretarias)	Según T.R.D. Carpeta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación	2 anos	Archivo Central
FO-MEV2-P2-18	Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación Y anexos: -- FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación de Control Secretarias y Dependencias Control Interno y Calidad: - FO - MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación	Secretarios	Oficina Responsables Procesos (secretarias)	Según T.R.D. Carpeta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación	2 anos	Archivo Central

	Evaluación Independiente - FO - MEV2-P2- 17 – Formato Autoevaluación Auditorías Internas - Otros documentos que se consideren pertinentes					

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-14 - Formato Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación
2. FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación Secretarias y Dependencias
3. FO-MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente
4. FO-MEV2-P2-17 - Formato Autoevaluación Auditorías Internas
5. FO-MEV2-P2-18 - Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P1-03	VERSION: 01
	Anexo 50 **PROGRAMA Y CRONOGRAMA PARA EL CICLO ANUAL DE AUDITORIAS**	T.R.D. EMISOR	
		T.R.D. RECEPTOR .	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

El ciclo anual de auditorías se programa en mayo y se planea para un año comprendido entre junio y mayo del año siguiente.
Fecha de elaboración documento final año 20XX - 20XX _____

Audit. No.*	Objetivo de la Auditoria (Principales elementos a Evaluar)	Actividad, Área o Proceso objeto de la Auditoria	Elementos específicos a evaluar	Proceso y Dependencia(s) a la que pertenece o donde están presentes	Periodo de Ejecución	Periodo total de ejecución	Responsable de la Auditoria (Auditor Líder)*

* Con el objeto de llevar un control, todas las auditorias reciben un número el cual se compone por el año en curso más un consecutivo para control ej. 2011-01, 2011-02 etc.
* El responsable de todas las auditorias es el jefe de control interno y calidad, quién además de liderar todo el proceso, podrá ser también auditor líder de auditorías específicas.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P1-03	VERSION: 01
		T.R.D. EMISOR	
	Anexo 50 **PROGRAMA Y CRONOGRAMA PARA EL CICLO ANUAL DE AUDITORIAS**	T.R.D. RECEPTOR .	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha de Elaboración del Cronograma: _____

Fecha de Ultima actualización: _____ (seguimiento a ejecución)

Audit. No.	Actividad, Área o Proceso objeto de la Auditoria	Responsable de la Auditoria (Auditor Líder)	Tiempo de Ejecución		% Ejecutado a la fecha	Meses del año Objeto de Planeación																																					
			Tiempo Programado	Tiempo Utilizado		JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR				MAY			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Elaborado por:

_____
XXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 04	VERSION: 01
	Anexo 51 **NOTIFICACION EQUIPO AUDITOR**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

La Victoria, XX de XXX de 2XXX

Miembros Equipo Auditor
Auditoria No.
Alcaldía Municipal de La Victoria

Apreciados Compañeros,

Por medio de la presente les estoy notificando que han sido nombrados miembros del equipo Auditor para la Auditoria No. XX cuyo objeto es evaluar XXXXX.

Por ello les solicito:

1. Firmar al pie de su nombre en la tabla que se presenta a continuación como señal de conocimiento y aceptación.
2. Revisar la siguiente información, así como aquella que consideren pertinente para poder realizar una adecuada auditoria y para realizar el Plan de auditoria que desarrollaremos en reunión el día XXXX a las XXX en XXX.
    a. Documento XXXX
    b. Ley XXXX
    c. etc.

Nombre Funcionario	Cargo Actual	Firma	Fecha

Nuestro trabajo comprometido y asertivo hará que nuestra Alcaldía sea cada día mejor.

Atentamente

_____
XXXXXXXXXX
Auditor Líder
Auditoria No. XXX
XXXXX a Auditar

.

XXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad
Fecha

Fecha de la Queja o Reclamo	Consecutivo Dependencia – Comisaria de Familia	Asunto General	Evolución - Respuesta	Fecha respuesta

Fecha de elaboración año 20XX:_____

Proceso, actividad, norma o área critica a auditar	**Nivel de Riesgo (grado en el que se pueden incumplir o estar incumpliendo los objetivos; importancia para el buen despeño de la Alcaldía)**			**Breve descripción importancia (fallas o relevancia para el funcionamiento institucional)**
	ALTO	**MEDIO**	**BAJO**	

Elaborado por:

_____
XXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 02	VERSION: 01
	Anexo 54 **CONVOCATORIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

La Victoria, xx de Mayo de xxxx

Doctor (a)
XXXXXXXX
Miembro del Comité Director del Sistema de Gestión – Calidad y Control-
Alcaldía Municipal de La Victoria

Respetados doctores y doctoras:

- Como Jefe Control Interno y Calidad de la Administración Municipal, les comunico que estamos en el proceso de Elaboración del Plan Anual de Auditorías Internas para lo cual necesitamos que estudie nuevamente el Procedimiento diseñado para tal fin (PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión - Calidad y Control), que revise la primera versión del FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas que se está adjuntando y que recoja toda la información que considere pertinente para poder discutir y elaborar el Programa en la Reunión que se realizará el día XXXXXX en XXXXXXX.

Así mismo se les solicita que sondeen entre los funcionarios a su cargo quienes tienen particular interés y habilidades para desenvolverse como auditores durante este año.

De antemano agradezco a ustedes su participación y compromiso con la gestión de la calidad y el control dentro de nuestra organización.

Respetuosamente,

_____
Jefe de Control Interno y Calidad
Nombre XXXXX

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 05	VERSION: 01
	Anexo 55 **PLAN DE AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha de Elaboración: _____

Auditoria No.	**Fecha de Inicio Programada**		**Fecha Finalización Programada**
Actividad, área, proceso o tema a auditar:	**Dependencia a la que pertenece**	**Auditor Líder**	**Auditores Acompañantes**
Alcance	**Objetivo general**	**Objetivos Específicos**	**Criterios de Evaluación** (normas y otros elementos aplicables)

AGENDA AUDITORIA							
Actividad General	**Actividades Especificas** (personas, procesos elementos auditados)	**Auditor**	**Instrumentos** (ej. Entrevista, encuesta, revisión documentación)	**Fecha**	**Hora Inicio**	**Hora Final**	**Lugar**
Reunión de Apertura							

Reunión de Enlace							
Reunión de Cierre							

RECURSOS NECESARIOS

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 05	VERSION: 01
	Anexo 55 **PLAN DE AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

OBSERVACIONES
- Requisitos de confidencialidad

Elaboró: **XXXXXX**	**Auditor Líder**	**Fecha:**	**Firma:**
Revisa y Acepta:	**Responsable ceso XXX** **Secretaria XXXXX**	**Fecha:**	**Firma:**
Revisa y Acepta	**Jefe de Control Interno y Calidad**	**Fecha:**	**Firma:**

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P1-06	VERSION: 01
	Anexo 56 **LISTA DE VERIFICACION**	T.R.D. EMISOR	
		T.R.D. RECEPTOR .	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007

Auditoria No.

Área, Proceso, Elemento a Auditar:
Dependencia Responsable:

Fechas Auditoria:
Auditor Líder:
Auditores Acompañantes:

Hoja de trabajo de: _____

Actividad General y/o Especifica del Plan	**Pregunta o aspecto a Evaluar**	**Hallazgo**	**Clasificación**	
			Observación	**No Conformidad**

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 07	VERSION: 01
	Anexo 57 **ACTA REUNIONES DE AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

FECHA: _____ HORA: _____
LUGAR: _____

TIPO DE REUNIÓN: Apertura ☐ Enlace ☐ Cierre ☐

Auditoria No. _____

Orden de la reunión

Objetivo de la reunión__________

_____

_____

_____

Si es reunión de apertura o de enlace

1.Presentación breve del propósito y alcance de la auditoria	☐
2.Presentación y observación del plan de auditoria	☐
3.Presentación del personal que acompañará durante la auditoria	☐
4.Presentación de las características del servicio (confidencialidad, entrevistas, encuestas)	☐

Si es reunión de cierre

1. Agradecimientos por parte del auditor por la colaboración prestada	☐
2. Presentación breve del propósito y alcance de la auditoria	☐
3. Resultado de la auditoria e informe de los hallazgos	☐
4. Entrega del reporte de NC al líder del proceso auditado debidamente firmadas	☐
5. Procedimiento que sigue para la culminación del proceso	☐

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 07	VERSION: 01
	Anexo 57 **ACTA REUNIONES DE AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA / PROCESO	FIRMA

Observaciones:

XXXXXXXXXxxxx
FIRMA DEL LIDER DEL PROCESO / DEPENDENCIA A AUDITAR

XXXXXXXXXxx
AUDITOR LÍDER

* Los ViBo son dados por el Lider del Proceso/ Dependencia a auditar

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 08	VERSION: 01
	Anexo 58 **EVALUACION AUDITORES**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Nombre del Auditor:

_____

Cargo: Auditor Líder _____ Auditor Acompañante_____

Proceso Auditado:

_____

Fecha de la Auditoría:

_____

Evalúe el desempeño del auditor de acuerdo con los siguientes criterios:

E = Excelente, Cuando el aspecto evaluado Aportó significativamente al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.

B = Bueno, cuando el aspecto evaluado aportó elementos importantes al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.

A = Aceptable, cuando el aspecto evaluado aportó algunos elementos al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.

R = Regular, cuando el aspecto evaluado aportó escasos elementos al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.

D = Deficiente, cuando el aspecto evaluado no aportó elementos al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 08	VERSION: 01
	Anexo 58 **EVALUACION AUDITORES**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

No	PREGUNTAS	CRITERIOS				
		E	B	A	R	D
1	¿El auditor cumplió con los tiempos previstos en el plan de auditoría?					
2	Califique el trato que el auditor dio a los auditados					
3	¿Mostró el auditor conocimientos suficientes en relación con el proceso Auditado?					
4	¿Las preguntas y las indagaciones realizadas por el auditor estuvieron directamente relacionadas con el tema y Objeto de la auditoría?					
5	¿Las preguntas y las indagaciones fueron lo suficientemente claras?					
6	¿Percibió como auditado seguridad en el auditor dentro de la práctica de la auditoría?					
7	¿Propició el auditor un ambiente de confianza para que el auditado pudiera preguntar, interpelar y aportar las evidencias necesarias para la auditoría?					

Observaciones:_____
_____

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 09	VERSION : 01
	Anexo 59 **INFORME AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

FECHA DEL INFORME	AUDITORÌA Nª	ORGANISMO / PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NOMBRES DE LOS AUDITADOS	NOMBRES DE LOS AUDITORES
Líder	Líder
Equipo:	Acompañantes:

Nº	FORTALEZAS

HALLAZGOS ENCONTRADOS

N°	NO CONFORMIDADES	REQUISITO
19.1	**OBSERVACIONES**	

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÌA

FECHA DE REALIZACIÒN DE LA AUDITORÌA	FIRMA DEL AUDITOR LÌDER	FIRMA DE AUDITORES ACOMPAÑANTES

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 10	VERSION: 01
	Anexo 60 **EVALUACION AUDITORES**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

FECHA	AUDITORIA NO.	DESTINATARIO

Fortalezas::_____

Debilidades::_____

Recomendaciones para mejorar las competencias de los auditores::_____

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 10	VERSION: 01
	Anexo 60 **EVALUACION AUDITORES**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Anexos: Tabulación de Resultados de evaluación por cada uno de los auditores.

FECHA DE LA AUDITORÌA	FIRMA DEL NOMBRE DEL AUDITOR

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 11	VERSION: 01
	Anexo 61 **LISTADO AUDITORES INTERNOS**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Programa de auditorías vigencia: _____

Fecha de elaboración: _____

Nombre	Cargo – Dependencia	Tipo de Auditor	
		Líder	Acompañamiento

Índice Cuestionarios Evaluación Independiente

A los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Eticos 435
Al Desarrollo del Talento Humano 436
Al Estilo de Direccion ..... ¡Error! Marcador no definido.
A los Planes y Programas 438
Al Modelo de Operacion 439
A la Estructura Organizacional 441
Al Contexto Estrategico 442
A la Identificacion de Riesgos 443
Al Analisis de Riesgos 444
A la Valoración de Riesgos 445
A las Politicas de Administracion de Riesgos 446
A las Politicas de Operacion 447
A los Procedimientos 448
A los Controles 449
A los Indicadores 450
Al Manual de Operación (Procesos y Procedimientos) 451
A la Informacion Primaria 452
A la Informacion Secundaria 453
A los Sistemas de Informacion 454
A la Comunicación Organizacional 2455
A la Comunicación Informativa 456
A los Medios de Comunicacion 457
A la Autoevaluacion de Control 458
A la Autoevaluacion de Gestion 459
A las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora 460

8 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿Existe normatividad interna de carácter procedimental que establece los parámetros y procedimientos necesarios para el diseño, implementación, función y autoevaluación de este elemento de Control?			
2	¿Existe un código o documento orientador de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos?			
3	¿Existe coherencia entre el contenido del Código o documento orientador de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos y la función institucional de la entidad?			
4	¿Los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos se difunden a todos los servidores públicos que se relacionan con la entidad?			
5	¿Los servidores públicos conocen los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos?			
6	¿Los Acuerdos Éticos operan con los funcionarios y con los diferentes grupos de interés?			
7	¿Los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos favorecen la economía, eficiencia, eficacia y celeridad de las operaciones?			
8	¿Los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos promueven el autocontrol en las conductas de los funcionarios?			
9	¿La entidad tiene habilidad para detectar violaciones a los Acuerdos Éticos?			
10	¿Los contenidos de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos se utilizan en la definición y operación de los demás elementos del componente ambiente de control?			
11	¿Los contenidos de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos se utilizan en la definición y operación de los demás subsistemas, componentes y elementos del sistema de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 142 del MECI

9 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿Existe normatividad interna de carácter procedimental que establece los parámetros y procedimientos necesarios para el diseño, implementación, función y autoevaluación de este elemento de Control?			
2	¿Existen perfiles para cada uno de los cargos?			
3	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Selección del Personal?			
4	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Inducción y Reinducción del personal?			
5	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Capacitación de los funcionarios?			
6	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Evaluación del Desempeño de los funcionarios?			
7	¿Existen políticas de compensación?			
8	¿Existen políticas de Bienestar Social?			
9	¿Existe coherencia entre las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano con los propósitos de la entidad y del estado?			
10	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano favorecen la transparencia, igualdad, imparcialidad economía, eficiencia, eficacia y publicidad de las operaciones?			
11	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano han promovido el autocontrol en la conducta de los servidores?			
12	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano influyen sobre los demás elementos del componente ambiente de control?			
13	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano se utilizan en la definición y operación de los demás subsistemas, componentes y elementos del sistema de control Interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 143 del MECI

10 11 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE DE DIRECCION			ESTILO	
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿Existe normatividad interna de carácter procedimental que establece los parámetros y procedimientos necesarios para el diseño, implementación, función y autoevaluación de este elemento de Control?			
2	¿La alta dirección está comprometida con los objetivos, principios y fundamentos del sistema de control interno?			
3	¿La alta dirección está comprometida con el cumplimiento de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos?			
4	¿Los directivos dan cumplimiento a las políticas y prácticas del Desarrollo de Talento Humano?			
5	¿Las directivas atacan los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la entidad?			
6	¿Las directivas atacan las políticas y prácticas de Desarrollo de Talento Humano?			
7	¿La alta dirección se compromete con la correcta asignación y el uso mesurado y racional de los recursos/			
8	¿Existen políticas para la resolución de conflictos internos y externos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales?			
9	¿Se cumplen las políticas para la resolución de conflictos internos y ¿externos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales?			
10	¿La alta dirección cumple con lo métodos, procedimientos, políticas y objetivos propios del Control Interno?			
11	¿Se promueven y divulgan lo métodos, procedimientos, políticas y objetivos propios del Control Interno?			
12	¿La dirección establece acciones a las recomendaciones provenientes de la Autoevaluación de la Gestión?			
13	¿La dirección ataca las recomendaciones de la Evaluación Independiente?			
14	¿Los directivos atacan las recomendaciones emitidas por los organismos de control del Estado?			

15	¿Las políticas y prácticas de Desarrollo del Talento Humano promueven el autocontrol en las conductas de la entidad pública?			
16	¿El estilo de dirección influye sobre los demás elementos del componente Ambiente de Control?			
17	¿El estilo de dirección favorece los demás subsistemas, componentes y elementos del Sistema de Control Interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 144 del MECI

12 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE PLANES Y PROGRAMAS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño e implementación de los planes estratégicos y operativos de la entidad?			
2	¿Elabora la entidad los Planes y Programas estratégicos y Operativos en cumplimiento de la normatividad existente?			
3	¿Existe coherencia entre la definición de la Misión y la Visión institucionales con las competencias y funciones asignadas por la Constitución y la ley a la Entidad?			
4	¿Existe concertación de los Planes y Programas con la comunidad o con los grupos de interés directamente relacionados con ellos?			
5	¿Existe coherencia entre los objetivos estratégicos y las necesidades de la comunidad o públicos que atiende la entidad?			
6	¿Existe coherencia entre los planes estratégicos, operativos y financieros que rigen el hacer de la entidad?			
7	¿Existe compromiso de la alta dirección con la ejecución de los planes y programas requeridos para el cumplimiento de la función constitucional y legal de la entidad?			
8	¿Los servidores públicos conocen y están comprometidos con los Planes y Programas pertinentes para el desarrollo de su función?			
9	¿Los Planes y Programas son divulgados a los diferentes públicos internos y externos que tienen relación con la entidad?			
10	¿Los Planes y Programas guardan coherencia con los demás elementos del direccionamiento estratégico?			
11	¿Los Planes y Programas aportan a los objetivos de control del direccionamiento estratégico?			
12	¿Los Planes y Programas de la entidad constituyen con la función			

	institucional base para el diseño y puesta en marcha del Modelo de Operación por procesos?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 145 del MECI

13 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE MODELO DE OPERACION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos que permiten el diseño, implementación y mantenimiento del Modelo de Operación por Procesos?			
2	¿La entidad basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos?			
3	¿El Modelo de Operación por Procesos contienen la definición de Macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo?			
4	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de los procesos que conforman los Macroprocesos de la entidad?			
5	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de los subprocesos que conforman los procesos de la entidad?			
6	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de las actividades que conforman los procesos y subprocesos de la entidad?			
7	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de la cadena de valor, los macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo y sus respectivos procesos/ subprocesos y actividades?			
8	¿Existe coherencia entre los objetivos de los macroprocesos que conforman la cadena de Valor con los propósitos consignados en el mandato constitucional?			
9	¿El Modelo de Operación contiene la definición del Mapa de Procesos?			
10	¿El Mapa de Procesos contiene la definición de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades que conforman el modelo de operación?			
11	¿Existe armonía entre los objetivos de los macroprocesos con el			

	conjunto de Planes y Programas que rigen la entidad?			
12	¿Existe coherencia entre los objetivos de los macroprocesos y procesos?			
13	Existe coherencia entre los objetivos de los procesos y subprocesos?			
14	¿Las actividades definidas a nivel de procesos o subprocesos permiten el cumplimiento de sus objetivos?			
15	¿Hay coherencia entre los objetivos, insumos y productos de las actividades, los subprocesos y procesos que conforman el Modelo de Operación?			
16	¿Reciben los servidores públicos de todos los niveles entrenamiento en el manejo del Modelo de Operación?			
17	¿El Modelo de Operación aporta a los componentes del Direccionamiento Estratégico?			
18	¿El Modelo de Operación favorece el objetivo de Control de los demás elementos de Control?			
19	¿Existe un normograma que incluya la normatividad interna y externa pertinente a cada proceso o subproceso constitutivo del modelo de operación?			
20	¿Existe coherencia entre las actividades y tareas definidas, con los objetivos de cada uno de los procesos?			
21	¿Los insumos cumplen con los requisitos de calidad requeridos para desarrollar las actividades y tareas en procura de la obtención de los productos necesarios para el logro de los propósitos institucionales?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formatos 146 y 147 del MECI

14 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de la Estructura Organizacional?			
2	¿Existe coherencia y armonía de la Estructura Organizacional con el Modelo de Operación por Procesos de la entidad?			
3	¿La Estructura Organizacional definida para la entidad establece los tipos de cargos necesarios a la ejecución de todas las tareas, actividades, subprocesos/procesos y Macroprocesos de la entidad?			
4	¿Cada uno de los cargos de la Estructura Organizacional tienen definido su nivel de responsabilidad, autoridad y relación con los demás cargos con los cuales deberá intervenir en el ejercicio de su función?			
5	¿Existen manuales que detallen pasos secuenciales que se requieren para el ejercicio de cada uno de los cargos?			
6	¿Existen manuales que detallen los proyectos específicos bajo responsabilidad de cada servidor público?			
7	¿Existen manuales que detallen las reglas que formalizan el comportamiento de cada servidor público?			
8	¿La Estructura Organizacional permite coordinar las acciones que dan cumplimiento a la función asignada a la entidad por la constitución y la ley?			
9	¿La Estructura Organizacional permite y facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la entidad?			
10	¿La Estructura Organizacional está adaptada a las necesidades cambiantes del entorno, evaluación contigencial de los aspectos externos (estabilidad, complejidad, diversión y hostilidad)?			
11	¿La alta dirección de la entidad respalda la adaptabilidad de la estructura organizacional a los cambios y requerimientos del entorno?			
12	¿La estructura organizacional es flexible?			
13	¿La Estructura Organizacional favorece los objetivos de control de los demás elementos del direccionamiento estratégico?			
14	¿La Estructura Organizacional favorece los objetivos de control de los demás elementos de control interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 148 del MECI

15 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL CONTEXTO ESTRATEGICO

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para el diseño, implementación y mantenimiento del elemento Contexto Estratégico?			
2	¿Se identifican las oportunidades y amenazas generadas por el entorno con base en el análisis de información externa y el análisis estratégico elaborado para el diseño de los planes y programas?			
3	¿La identificación de fortalezas y debilidades se basa en las evidencias para la definición de planes y programas?			
4	¿Se toman en cuenta las fortalezas y debilidades en el diseño y operación del Modelo de Operación?			
5	¿Se identifican las fortalezas y debilidades evidenciadas en el diseño y operación de la Estructura Organizacional?			
6	¿Se aplica una metodología apropiada para el análisis del contexto estratégico de la entidad?			
7	¿Existe respaldo de la alta dirección para el análisis del Contexto estratégico de la entidad?			
8	¿Se cuenta con la participación de Servidores Públicos de los diferentes niveles den el análisis del Contexto estratégico?			
9	¿La máxima autoridad valida el análisis del contexto estratégico de la entidad?			
10	¿Existen procesos de autoevaluación permanente que verifiquen la validez del Contexto Estratégico con la ocurrencia de riesgos en la operación de la entidad?			
11	¿El análisis del Contexto Estratégico favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Administración de Riesgos?			
12	¿El contexto Estratégico favorece los objetivos de control de os demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 149 del MECI

16 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA IDENTIFICACION DE RIESGOS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento del elemento Identificación de Riesgos?			
2	¿La Identificación de Riesgos se fundamenta en las amenazas y debilidades establecidas por el elementos contexto estratégico?			
3	¿La metodología de Identificación de Riesgos se aplica en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos de la Entidad?			
4	¿Se describen adecuadamente cado uno de los riesgos que afectan el desempeño de los macroprocesos, procesos subprocesos y actividades?			
5	¿Se definen en forma precisa los efectos de cada riesgo en el nivel del Modelo de Operación donde éste podría materializarse?			
6	¿Se identifican en forma precisa los agentes generadores de cada uno de los riesgos de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades?			
7	¿Se identifican y definen en forma precisa las causas de los riesgos?			
8	¿Existe coherencia entre la descripción de los riesgos, sus efectos, agentes generadores y causas?			
9	¿El nivel directivo valida la identificación de Riesgos del Modelo de Operación?			
10	¿La Identificación de Riesgos favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Administración de Riesgos?			
11	¿La Identificación de Riesgos favorece los objetivos de control de os demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 150 del MECI

17 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL ANALISIS DE RIESGOS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento del elemento Análisis de Riesgos?			
2	¿Se fundamenta el Análisis de Riesgos en los elementos proporcionados por la identificación de riesgos?			
3	¿Se aplica la metodología de Análisis de Riesgos en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos?			
4	¿Existen criterios bien definidos para determinar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?			
5	¿Es suficiente y pertinente la información utilizada para calificar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?			
6	¿Se encuentran bien definidos los criterios para determinar la gravedad de los riesgos?			
7	¿Es técnicamente suficiente la información utilizada para calificar la gravedad de los riesgos?			
8	¿Es técnicamente suficiente la evaluación de riesgos?			
9	¿Es coherente la evaluación de riesgos con la realidad de la entidad?			
10	¿Se establece el efecto del análisis de riesgos en los demás elementos constitutivos de la administración de Riesgos?			
11	¿Se determina el efecto del Análisis de Riesgos sobre los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 151del MECI

18 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA VALORACIÓN DE RIESGOS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de la Valoración de Riesgos?			
2	¿La Valoración de Riesgos se fundamenta en los elementos proporcionados por el análisis estratégico, la identificación y el análisis de los riesgos?			
3	¿La metodología de Valoración de Riesgos se aplica en todos los niveles que conforman el Modelos de Operación de la Entidad?			
4	¿Existe coherencia entre los criterios utilizados para determinar la ponderación de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades y sus respectivos riesgos?			
5	¿La información utilizada en la ponderación de los diferentes niveles del Modelos de Operación es pertinente?			
6	¿Existe coherencia entre los criterios utilizados para priorizar los macroprocesos, procesos, subprocesos , actividades y riesgos			
7	¿La Valoración de Riesgos favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos constitutivos de la Administración de Riesgos?			
8	¿La Valoración de Riesgos favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 152 del MECI

19 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LAS POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de la efectividad de las Políticas de Administración de Riesgos?			
2	¿Las Políticas de Administración de Riesgos son coherentes con los lineamientos normativos y legales de la entidad?			
3	¿Las Políticas de Administración de Riesgos se adaptan a las características y naturaleza de la entidad y contemplan los posibles riesgos a que puede estar sujeta su gestión?			
4	¿Las Políticas de Administración de Riesgos toman en cuenta los resultados obtenidos del Contexto estratégico, Identificación, Análisis y valoración de Riesgos?			
5	¿Las Políticas de Administración de Riesgos incluyen los parámetros para la aceptación, prevención, eliminación o transferencia del riesgo?			
6	¿La alta dirección está comprometida con la definición y acatamiento de las Políticas de Administración de Riesgos?			
7	¿Los servidores públicos conocen y entienden las Políticas de Administración de Riesgos?			
8	¿Las Políticas de Administración de Riesgos se aplican en todos los niveles y por parte de todos los servidores públicos de la entidad?			
9	¿Se tienen establecidas las decisiones o acciones a realizar en caso de su incumplimiento?			
10	¿Existen parámetros que obligan a la revisión periódica de las Políticas de Administración de Riesgos y su adaptación a las diferentes circunstancias que puede atravesar la entidad?			
11	¿Las Políticas de Administración de Riesgos favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos de la Administración de Riesgos			
12	¿Las Políticas de Administración de Riesgos favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 153 del MECI

20 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LAS POLITICAS DE OPERACION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de las Políticas de Operación?			
2	¿Existe coherencia entre las Políticas de Operación y las Políticas de Administración de Riesgos?			
3	¿Las Políticas de Operación se adaptan a las características y naturaleza de la entidad y orienta acciones de prevención con la ejecución de la actividad y tareas?			
4	¿Las Políticas de Operación incluyen parámetros para la definición de los procedimientos, los controles en la operación y los indicadores que permiten su seguimiento?			
5	¿La alta dirección está comprometida con su definición y acatamiento?			
6	¿Todos los servidores conocen y entienden las Políticas de Operación?			
7	¿Las Políticas de Operación se aplican en todos los niveles y por parte de todos los servidores públicos de la entidad?			
8	¿Se tienen establecidas las decisiones o acciones a realizar en caso de su incumplimiento?			
9	¿Existen parámetros que obligan a la revisión periódica de las Políticas de Operación y su adaptación a las diferentes circunstancias que puede atravesar la entidad?			
10	¿Las Políticas de Operación favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿Las Políticas de Operación favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 154 del MECI

21 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS PROCEDIMIENTOS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de estándares de control?			
2	¿Existen procedimientos que describen la manera de llevar a cabo las actividades y tareas de la entidad?			
3	¿Existe coherencia en la definición de los perfiles de los cargos en relación con los procedimientos definidos para dar cumplimiento a los objetivos de la entidad?			
4	¿Son eficientes los procedimientos frente a las necesidades de operación de los procesos?			
5	¿Los procedimientos contemplan claramente los flujos de información necesarios a garantizar la ejecución relacionada de las actividades y tareas?			
6	¿Los servidores conocen los Procedimientos y responsabilidades a su cargo?			
7	¿Los Procedimientos favorecen y garantizan el cumplimiento de los objetivos de los procesos?			
8	¿Los Procedimientos favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
9	¿Los Procedimientos favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 155 del MECI

22 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS CONTROLES

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad de los Controles?			
2	¿Los Controles definidos a nivel de las actividades son pertinentes con las Políticas de Operación de la Entidad?			
3	¿Los Controles definidos a nivel de las actividades son coherentes con las Políticas de Administración de Riesgos adoptadas en la Entidad?			
4	¿La alta dirección está comprometida con la definición y divulgación de controles?			
5	¿Existe compromiso de la alta dirección con el acatamiento de los Controles?			
6	¿Todos los funcionarios conocen y entienden el sentido de la inclusión de los Controles preventivos, defectivos, de protección y correctivos en las actividades que cada uno de ellos debe llevar a cabo para lograr los propósitos institucionales?			
7	¿Los Controles permiten la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad?			
8	¿Están establecidas las decisiones a tomar o las acciones a realizar en caso de ineficiencia de los Controles?			
9	¿Están definidos parámetros que obliguen a la revisión periódica y adaptación de los controles a las diferentes circunstancias que puede atravesar la entidad?			
10	¿Los Controles favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿Los Controles favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 156 del MECI

23 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS INDICADORES

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad de los Indicadores?			
2	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores de resultado y los objetivos definidos en los Planes y Programas de la Entidad?			
3	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores y los objetivos de los Macroprocesos y Procesos del Modelo de Operación?			
4	¿Existe coherencia entre el diseño de los indicadores de gestión y los parámetros definidos en las Políticas de Operación?			
5	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores de riesgos con los parámetros definidos por la Administración de Riesgos y el análisis de los riesgos elaborado para el diseño de Controles?			
6	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores que miden el desempeño de los servidores públicos y las políticas y prácticas definidas en el Desarrollo de Talento Humano?			
7	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores que miden el desempeño de los servidores públicos y los objetivos y resultados del Proceso al que se encuentra asignado?			
8	¿Existe coherencia entre los indicadores Estratégicos, de gestión, riesgo y desempeño del servidor público y los objetivos generales de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades para los cuales fueron definidos/.			
9	¿Están definidos parámetros que obliguen a la revisión de los indicadores en forma periódica y su adaptación a las diferentes circunstancias que pueden afectar la entidad?			
10	¿Los Indicadores favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿Los Indicadores favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 157 del MECI

24 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL MANUAL DE OPERACIÓN (PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS)

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del elemento de control Manual de Operación?			
2	¿Existe una norma técnica especial para la adopción del Manual de Operación?			
3	¿El Manual de Operación incluye los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, las Políticas de desarrollo de Talento Humano, los Planes y Programas y las políticas de Administración de Riesgos?			
4	¿El Manual de Operación incluye la cadena de valor, el Mapa de Procesos y el despliegue de os procesos necesarios para cumplir con los propósitos institucionales?			
5	¿En el Manual de Operación se incluyen los nomogramas de los procesos?			
6	¿El Manual de Operación incluye todos los elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
7	¿El Manual de Operación incluye la descripción detallada de los procedimientos requeridos para llevar a cabo los procesos y flujogramas correspondientes?			
8	¿Existen procesos de divulgación y capacitación tendientes a fortalecer el uso del Manual de Operación?			
9	¿Están definidos los parámetros que obligan a la revisión periódica del Manual de Operación y a su actualización permanente?			
10	¿El uso del Manual de Operación favorece el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿El uso del Manual de Operación favorece el cumplimiento de la operación de los demás subsistemas, componentes y elementos del Sistema de Control Interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 158 del MECI

25 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMACION PRIMARIA

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Información Primaria?			
2	¿Existen fuentes de Información Primaria que brindan confianza y contacto directo con los grupos de interés para lograr una interacción permanente y fluida?			
3	¿Existe cultura de información y su manejo para obtener la información relacionada con el entrono y la comunidad y demás grupos de interés?			
4	¿Se cumple con la normatividad vigente sobre la existencia de medios que permitan recibir, procesar y dar respuesta a la comunicación y a grupos de interés en forma eficiente y oportuna?			
5	¿Existen medios efectivos que permiten recibir, manejar dar respuesta a las quejas y reclamos de los diferentes grupos de interés?			
6	¿La información primaria es tenida en cuenta por los servidores para la implementación de las acciones y decisiones organizacionales?			
7	¿Se tiene coherencia entre los requerimientos de la comunidad o grupos de interés, el mandato constitucional y las respuestas que brinda la entidad pública?			
8	¿La información Primaria favorece el cumplimiento los objetivos de control de los demás elementos del Componente de Información?			
9	¿La información Primaria favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
10	¿El procedimiento para la recolección de datos de Información primaria es efectivo en el cumplimiento de este propósito?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 159 del MECI

26 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMACION SECUNDARIA

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Información Secundaria?			
2	¿La información Secundaria que generan los grupos de interés externos se integra a la necesidad de operación y mejoramiento continuo de la entidad?			
3	¿Existen fuentes de Información Secundaria debidamente determinadas y canalizadas para el logro de los objeticos institucionales?			
4	¿La totalidad de los procesos/subprocesos de la entidad contemplan las salidas de información necesarias a los grupos de interés internos y externos?			
5	¿Los resultados de información de los procesos/subprocesos se estructuran bajo los requerimientos y especificaciones establecidos por los diferentes grupos de interés internos y externos?			
6	¿Cada servidor público conforme a su nivel de responsabilidad y autoridad canaliza su información y la comerte al interior de la entidad para cumplir con la función de la entidad?			
7	¿La Información Secundaria sirve de referencia para promover el autocontrol entre los servidores públicos?			
8	¿La Información Secundaria se divulga y socializa entre los grupos de interés internos?			
9	¿La Información Secundaria se utiliza en la rendición de cuentas e información a los diferentes grupos de interés?			
10	¿La Información Secundaria favorece el cumplimiento los objetivos de control de los demás elementos del Componente de Información?			
11	¿La Información Secundaria favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 160 del MECI

27 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Sistemas de Información?			
2	¿Existen Sistemas de Información que canalizan la información que se genera a nivel institucional y la administran adecuadamente ara su posterior utilización?			
3	¿Existe coherencia entre los fines de la entidad y los Sistemas de Información?			
4	¿Los Sistemas de Información son utilizados por los servidores públicos para cumplir de manera eficiente sus responsabilidades en elación con la función de la entidad?			
5	¿Los servidores públicos conocen los Sistemas de Información que posee la entidad?			
6	¿La entidad es hábil en generar y aprovechar los Sistemas de Información?			
7	¿La Información generada por los Sistemas de Información cumple con los parámetros de calidad requeridos?			
8	¿Los Sistemas de Información favorecen los objetivos de Control de los demás elementos del Componente de Información?			
9	¿Los Sistemas de Información favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 161 del MECI

28 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Comunicación Organizacional?			
2	¿Están definidos los grupos de interés internos relacionados con cada uno de los procesos, subprocesos, actividades o tareas que deben llevarse a cabo para satisfacer los propósitos institucionales?			
3	¿Se determina claramente la información que será comunicada a cado uno de los grupos de interés internos de la Entidad?			
4	¿Están establecidas las responsabilidades de la comunicación interna que cada servidor tiene con los demás servidores para el ejercicio de sus cargos?			
5	¿Son pertinentes y oportunos los procesos de divulgación de los propósitos, estrategias, planes, políticas y manera de llevarlos a cabo?			
6	¿Se evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a grupos de interés?			
7	¿Los grupos de interés adquieren comprensión sobre los propósitos de la entidad a partir de los procesos de comunicación interna?			
8	¿Los procesos de Comunicación Organizacional impactan favorablemente en el cumplimiento de los propósitos de la entidad?			
9	¿La Comunicación Organizacional favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Comunicación?			
10	¿La Comunicación Organizacional favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 162 del MECI

29 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Comunicación Informativa?			
2	¿Se tienen definidos los grupos de interés externos a quienes se tienen la obligación de comunicar los proyectos, su ejecución y los resultados obtenidos por la entidad?			
3	¿Se tiene definida la información que será comunicada a cada uno de los públicos identificados?			
4	¿Están establecidas claramente las responsabilidades de Comunicación externa de cada uno de los procesos, actividades y tareas que configuran la operación de la entidad?			
5	¿Los procesos de Rendición de Cuentas a la comunidad son pertinentes y oportunos?			
6	¿Se evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a los públicos externos?			
7	¿Los usuarios externos comprenden los mensajes que la entidad les envía a través de los procesos de Comunicación externa?			
8	¿Los procesos de rendición de cuentas a los organismos de control del estado son pertinentes y oportunos?			
9	¿La Comunicación Informativa favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Comunicación?			
10	¿La Comunicación Informativa favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 163 del MECI

30 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS MEDIOS DE COMUNICACION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Medios de Comunicación?			
2	¿Existen Medios de Comunicación institucionales?			
3	¿Existe la responsabilidad por el manejo de los Medios de Comunicación para que satisfagan los fines que pretende la Comunicación Organizacional?			
4	¿Existe la responsabilidad por el manejo de los Medios de Comunicación para que satisfagan los fines que pretende la Comunicación Informativa?			
5	¿Los Medios de Comunicación utilizados son coherentes con los propósitos de la Comunicación Externa?			
6	¿Se mide la efectividad de los Medios de Comunicación sobre los públicos externos?			
7	¿Se mide la efectividad de los Medios de Comunicación sobre los públicos internos?			
8	¿Se mide la efectividad en el manejo de los recursos utilizados para la adquisición y funcionamiento de los Medios de Comunicación institucionales?			
9	¿Los diferentes estamentos de la entidad le dan un apropiado manejo a los Medios de Comunicación?			
10	¿Los Medios de Comunicación favorecen los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Comunicación?			
11	¿Los Medios de Comunicación favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 164 del MECI

31 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA AUTOEVALUACION DE CONTROL

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno establece una metodología que permita la Autoevaluación a la existencia y efectividad de controles formales e informales en la entidad?			
2	¿La alta dirección está comprometida con la realización de la Autoevaluación de Controles?			
3	¿Se difunden los mecanismos e instrumentos utilizados para la realización de la Autoevaluación de Controles?			
4	¿Los servidores de la entidad comprenden los propósitos, metodologías e instrumentos requeridos para la Autoevaluación de Controles?			
5	¿Existe consistencia entre los parámetros y criterios para la Autoevaluación de Controles con los propósitos institucionales y las características de la entidad?			
6	¿Las fuentes de información e instrumentos utilizados para la Autoevaluación de Controles son pertinentes?			
7	¿Se dispone de la información requerida para la Autoevaluación de Controles?			
8	¿Existe representación de todos los servidores en la realización de las Autoevaluaciones de Controles?			
9	¿Se incluyen criterios para evaluar la existencia y efectividad de los elementos estándares de Control en la Autoevaluación?			
10	¿Las Autoevaluaciones de Controles favorecen el cumplimiento de los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Autoevaluación?			
11	¿Las Autoevaluaciones de Controles favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 165 del MECI

32 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA AUTOEVALUACION DE GESTION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Autoevaluación de Gestión?			
2	¿Se comprende en la entidad la metodología e instrumentos utilizados para el análisis de indicadores?			
3	¿Los servidores públicos del nivel directivo de la entidad comprenden la importancia del monitoreo parmente de los indicadores de los macroprocesos, procesos/subprocesos, planes y programas?			
4	¿La medición de los indicadores es oportuna?			
5	¿Durante el Proceso de evaluación e informe de los indicadores participan todos los servidores públicos de los diferentes niveles?			
6	¿Existe consistencia entre los resultados de los indicadores de resultado y de gestión en cada macroprocesos, procesos/subprocesos o actividad?			
7	¿Las acciones de mejoramiento son coherentes con el resultado del análisis de indicadores?			
8	¿Se discuten los resultados del análisis e indicadores con todos los servidores responsables?			
9	¿Son oportunas las acciones preventivas o correctivas que genera el análisis de indicadores?			
10	¿La Autoevaluación de Gestión favorece el cumplimiento de los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Autoevaluación?			
11	¿La Autoevaluación de Gestión favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 166 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION 01
	Anexo 62 **FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

33 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.*			
2	¿Conocen los funcionarios los procedimientos y formatos necesarios para la elaboración y seguimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora?			
3	¿Implementan eficientemente los funcionarios los procedimientos y formatos necesarios para la elaboración y seguimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora?			
4	¿Las dependencias estructuran a tiempo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para cada proceso a su cargo en el momento indicado? (según fuente de información de no conformidad u observaciones)			
5	¿Las dependencias ejecutan a tiempo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora?			
6	¿La calificación de desempeño de los servidores públicos están asociadas a la capacidad de levar a cabo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que le son encargadas?			
9	¿Las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora favorecen el cumplimiento de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formatos 167-168-169 del MECI

* Con el objeto de consolidar el MECI y la NTCGP en el sistema de gestión de nuestra alcaldía no se habla de "planes de mejoramiento " (institucional,, funcional o individual) si no de acciones correctivas, preventivas y de mejora dentro de cada proceso (en ellas se agrupan componentes administrativo, funcionales e individuales) cuya origen puede estar en diferentes fuentes (productos no conformes, evaluación independiente, auditorías internas) y darse en cualquier momento.

Fecha de Diligenciamiento:_____

Elaborado Por: _____ **Firma:** _____

CUADRO 1. CALIFICACIÓN SISTEMA

#	ELEMENTO	Calificación	#	COMPONENTE	Calificación	#	SUBSISTEMA	Calificación		Calificación
1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Ético		1	AMBIENTE DE CONTROL		1	DE CONTROL ESTRATEGICO		**SISTEMA DE CONTROL INTERNO**	
2	Desarrollo del Talento Humano									
3	Estilo de Dirección									
4	Planes y Programas		2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO						
5	Modelo de Operación									
6	Estructura Organizacional									
7	Contexto Estratégico		3	ADMINISTRACION DE RIESGOS						
8	Identificación de Riesgos									
9	Análisis de Riesgos									
10	Valoración de Riesgos									
11	Políticas de Administración de Riesgos									
12	Políticas de Operación		4	ACTIVIDADES		2	DE CONTROL			

13	Procedimientos			DE CONTROL			DE GESTION			
14	Controles									
15	Indicadores									
16	Manual de Operación (Procesos y Procedimientos)									
17	Información Primaria		5	INFORMACION						
18	Información Secundaria									
19	Sistemas de Información									
20	Comunicación Organizacional		6	COMUNICACIÓN PUBLICA						
21	Comunicación Informativa									
22	Medios de Comunicación									
23	Autoevaluación de Control		7	AUTOEVALUACIÓN		3	DE EVALUACIÓN			
24	Autoevaluación de Gestión									
25	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		8	MEJORAMIENTO						

CUADRO 2. ANALISIS SISTEMA

#	ELEMENTO	Calif.	Interpretación	Fortalezas	Debilidades	Observaciones sobre el componente, el subsistema y el sistema de Gestión/ NOTAS sobre fallas en una dependencia o proceso particular
1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Ético					
2	Desarrollo del Talento Humano					

3	Estilo de Dirección					
4	Planes y Programas					
5	Modelo de Operación					

6	Estructura Organizacional					
7	Contexto Estratégico					
8	Identificación de Riesgos					

9	Análisis de Riesgos					
10	Valoración de Riesgos					
11	Políticas de Administración de Riesgos					

12	Políticas de Operación					
13	Procedimientos					
14	Controles					

15	Indicadores					
16	Manual de Operación (Procesos y Procedimientos)					
17	Información Primaria					

18	Información Secundaria					
19	Sistemas de Información					
20	Comunicación Organizacional					

21	Comunicación Informativa					
22	Medios de Comunicación					
23	Autoevaluación de Control					
24	Autoevaluación de Gestión					

25	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora					

Fecha de Diligenciamiento: _____

DEPENDENCIA RESPONSABLE/ FUNCIONARIO RESPONSABLE	PROCESO	ELEMENTO DE CONTROL CON FALLAS (COMPONENTE, SUBSISTEMA)	DEBILIDADES ENCONTRADAS	ACCIÓN DE MEJORA NUMERO

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 15	VERSION: 01
	Anexo 65 NOTIFICACION RESULTADOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor XXX	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

La Victoria, XX de XXX de 2XXX

Doctor (a)
XXXXXXXXXXx
Secretario XXXXX (o responsable proceso)
Alcaldía Municipal de La Victoria

Reciba un cordial saludo,

Por medio de la presente le informo que durante la Evaluación Independiente al Sistema de Gestión en su componente MECI encontramos los siguientes resultados relacionados con su competencia y la de aquellos funcionarios a su cargo(ver tabla). Por lo tanto le solicito seguir el PR-MEV2-P2-O1 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para que elimine las fallas que están existiendo actualmente y nuestra alcaldía siga mejorando cada día su gestión.

Así mismo le comunico que deberá informarme sobre las acciones planteadas en reunión que llevaremos a cabo el día XX a las XXX en XXXX. Esto con el objeto de consolidar la información y poder presentar el informe final de la Evaluación Independiente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	PROCESO	ELEMENTO DE CONTROL CON FALLAS (COMPONENTE, SUBSISTEMA)	DEBILIDADES ENCONTRADAS

Atentamente,

_____
XXXXXXXXXxx
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 16	VERSION: 01
	Anexo 66 **INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN IDEPENDIENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ALCALDIA DE LA VICTORIA EN SU COMOPONENTE MECI

INFORME EVALUACION INDPENDITENTE NO. xxx

Vigencia evaluación XXXXX

Fecha

OBJETIVO: Evaluar el grado de implementación y funcionamiento del componente MECI del Sistema de Gestión – Calidad y Control- que se tiene en nuestra Alcaldía.

METODOLOGIA: El Jefe de Control Interno, atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- y el interés de la Alta Dirección de nuestra Alcaldía, efectuó, durante periodo XXXXXX, una evaluación del componente MECI del Sistema de Gestión, a través de encuestas y entrevistas y del diligenciamiento de los cuestionarios sugeridos por el DAFP. La Información, una vez procesada, arrojó la calificación y cualificación sobre el avance en la implementación del MECI en nuestra Entidad.

RESULTADOS: El Sistema de Control Interno se estructura sobre la base de tres (3) subsistemas: de Control Estratégico, de Control de Gestión y Control de Evaluación, cada uno con respectivos componentes y elementos. Siguiendo este esquema estuvo diseñada la captura de información, a través de encuestas, entrevistas y talleres, con el fin de diligenciar los cuestionarios del “”FO-MEV2-P1-12 - Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control” los cuales fueron diligenciados por el Jefe de Control Interno y un grupo de funcionarios escogidos para ello.

Consolidadas las calificaciones de los cuestionarios, la Alcaldía de La Victoria tuvo una calificación de 1XXXX puntos, que indica un nivel XXXXX de avance en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI- vigencia XXXX.

OBERVACIONES Y RECOMENDACIONES: (escribir las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación. Fortalezas y Debilidades generales del Sistema).

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 16	VERSION: 01
	Anexo 66 **INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

En los Anexos se encuentran las calificaciones y análisis detallados, así como los compromisos adquiridos por las diferentes dependencias para mejorar las fallas.

XXXXXXXXXxx	XXXXXXXXXxx
Alcalde Municipal	Jefe de Control
Interno y Calidad	

Anexo1: FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente

Anexo 2: FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MEV2-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 67 **LISTADO DOCUMENTOS ENTREGADOS DEL PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

Código Documento	Nombre Documento	Entregado a		Fecha (dd-mm-aa)	Razón (porque se entrega un documento impreso)	Actualiza otro documento		Cual		Firma Recibido Solo para listado impreso
		Dependencia	Funcionario			Si	No	Codigo Doc	Nombre Doc	

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
				Red Interna

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MEV2-P1-03	VERSION: 01
	Anexo 69 **LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA DEL PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO**	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo por Proceso No.	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

OBJETIVO

Establecer las competencias necesarias requeridas para la selección de los auditores internos del Sistema de Gestión – Calidad y Control- , con el fin de propiciar mejora en el desempeño de éstos.

COMPETENCIAS PARA AUDITOR LÍDER

ESTUDIOS	FORMACIÓN	EXPERIENCIA
Profesional o Tecnólogo en cualquier área	▪ 24 horas de formación en auditorías, como mínimo ▪ Capacitación en la NTCGP 1000:2009 ▪ Capacitación en el MECI 1000:2005 ▪ Capacitación en los procesos de Evaluación y Mejora y en todos sus procedimientos.	▪ Experiencia laboral: mínimo 6 meses en la Alcaldía de la Victoria, que le permita conocer su cultura organizacional ▪ Tener experiencia como auditor observador de 2 horas, como mínimo. Esta experiencia debe de haber sido obtenida bajo la dirección de un auditor con competencia como líder del equipo auditor

COMPETENCIAS PARA AUDITOR ACOMPAÑANTE

ESTUDIOS	FORMACIÓN	EXPERIENCIA
Profesional o Tecnólogo en cualquier área	▪ Haber tenido algún tipo de capacitación formal en auditorias (min 8 horas) ▪ Capacitación en la NTCGP 1000:2009 ▪ Capacitación en el MECI 1000:2005 ▪ Capacitación en los procesos de Evaluación y Mejora y en todos sus procedimientos.	▪ Experiencia laboral: mínimo 6 meses en la Alcaldía de la Victoria, que le permita conocer su cultura organizacional

HABILIDADES

Imparcialidad
Persona ética, de mentalidad abierta, diplomática, observadora, perceptiva, versátil, decidido, seguro de sí mismo (Atributos personales).
Habilidad para comunicarse y para el trabajo en equipo
Capacidad de planeación, dirección y organización

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	**Requisitos para conformidad**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Descripción**	**Descripción y como**	**Responsable**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Si**	**No**

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información.
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.

CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P2-02	VERSION: 01
	Anexo 72 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES	FECHA DE APROBACION: //	
		PAGINA 1 DE 1	

MACROPROCESO
PROCESO
SUBPROCESO

FECHA OCURRENCIA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME (Detallada)	ACCIÓN INMEDIATA (Detallada)		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA		NOMBRE Y FECHA DE QUIEN REGISTRO	OBSERVACIONES
		CORRECCIÓN	CONSECIÓN	SI	NO		

Fecha diligenciamiento_____ (primera parte identificación y planteamiento acciones)

Acción Correctiva_____

Acción Preventiva _____

(Marque con una x)

Fecha Máxima

Dependencia:	**Macroproceso:**	**Proceso:**	**Responsable Proceso:**

Fuente de la No Conformidad Real o Potencial: (Señale con una x)			
Análisis de los servicios no conformes		Evaluación de la satisfacción de los clientes	
Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes		Resultados del seguimiento y medición de los procesos	
Resultados de auditorías internas de calidad		Resultados de la revisión por la dirección	
Resultados de las auditorías Independientes			
Otro: ___, ¿Cuál?			

Descripción de la No Conformidad Real o Potencial	**Fecha(s) Ocurrencias**

Identificación de las Causas Reales(Listado)			
Acciones a Tomar (Acción Correctiva o preventiva)	**Responsable de la Acción**	**Fecha Máxima**	**Responsable del Seguimiento**
Seguimiento a la Eficacia			
Resultados del Seguimiento	**Firma del Responsable**		**Fecha**

Autorización de Cierre: _____, _____, _____

Responsable de Proceso **Responsable de Seguimiento** **Fecha cierre**

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 04	VERSION: 01
	Anexo 74 **FORMATO PARA LA CREACION Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA**	T.R.D. Emisor XXXXX	
		T.R.D. Receptor (jefe calidad) XXXX	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha diligenciamiento_____

Dependencia:	**Macroproceso:**	**Proceso:**	**Responsable Proceso:**

Fuente de la Acción de Mejora			
Análisis de los servicios no conformes		Evaluación de la satisfacción de los clientes	
Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes		Resultados del seguimiento y medición de los procesos	
Resultados de auditorías internas de calidad		Resultados de la revisión por la dirección	
Resultados de las auditorías Independientes			
Otro: ___, Cuál?			

Descripción del Aspecto por Mejorar

Acciones a Tomar	**Responsable de la Acción**	**Fecha Máxima de implementación**	**Responsable del Seguimiento**

Seguimiento a la Eficacia		
Resultados del Seguimiento	**Firma de Responsable**	**Fecha**

Autorización de Cierre:

_____ **Fecha:** _____

_____

Responsable de Proceso

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P2-05	VERSION: 01
	Anexo 75 **LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS , PREVENTIVAS Y DE MEJORA DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo por Proceso No.	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P2-06	VERSION: 01
	Anexo 76 **LISTADO MAESTROACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo General No.	Consecutivo por Proceso No.	Proceso	Macroproceso	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 07	VERSION: 01
	Anexo 77 **FORMATO PARA LA RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS**	FECHA DE APROBACION: 28/12/2007	
		PAGINA 1 DE 1	

Fecha de Recepción	**Día**	**Mes**	**Año**	**Nombre y Apellidos del Usuario (opcional)**	
Dirección:				**Teléfono**	**Correo Electrónico (opcional)**

Descripción de la Queja y Reclamo:

Anexos: ☐ # de folios _____

Dependencia a la que se direcciona:_____-

Campo para ser diligenciados por el Jefe de Calidad:

Consecutivo dependencia:_____

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 08	VERSION: 01
	Anexo 78 **PLANILLA DE ENTREGA DIARIA DE Q Y R AL JEFE DE CALIDAD**	FECHA DE APROBACION: 28/12/2007	
		PAGINA 1 DE 1	

FECHA: Mes-día- Año

Relación de Quejas y Reclamos recibida el día de hoy

DEPENDENCIA A QUIEN VA DIRIGIDA	**NÚMERO DE QUEJAS y RECLAMOS**
Despacho Alcalde	
Secretaria de Planeación	
Secretaria de Desarrollo Social	
Secretaria Financiera y Administrativa	
Secretaria de Gobierno	
TOTAL	

Secretaria Alcalde

Jefe de Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 09	VERSION: 01
	Anexo 79 **RELACION DIARIA DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS**	FECHA DE APROBACION: 28/12/2007	
		PAGINA 1 DE 1	

FECHA (día- mes- año)	**Número de Quejas y Reclamos Recibidos en el Día**	**Firma Secretaria Despacho del Alcalde (entrega)**	**Firma de Jefe de Calidad (recibe)**

Secretaría del Despacho del Alcalde

Jefe de Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MEV2-P2-10	VERSION: 01
	Anexo 80 **LISTADO PARA EL SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSPECCIÓN DE POLICIA**	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Fecha de la Queja o Reclamo	Consecutivo Dependencia – Comisaria de Familia	Asunto General	Evolución - Respuesta	Fecha respuesta

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 11	VERSION: 01
	Anexo 81 **RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha de Respuesta	**Día**	**Mes**	**Año**	**Nombre y Apellidos del Usuario**	
Dirección:				**Teléfono**	**Correo Electrónico**

Consecutivo General de la Queja o Reclamo: _____

Respuesta a Queja o Reclamo

Solo para ser diligenciado por los servidores público responsable de las Quejas y Reclamos

	Organismo y/o Dependencia	**Servidor Público Responsable**
Queja y Reclamo atendida por		

_____

Firma Servidor Público Responsable

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 12	VERSION: 01
	Anexo 82 **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Secretaria que respondió la queja o reclamo:_____
Fecha de Respuesta: _____
Fecha de Diligenciamiento de la Encuesta: _____

Instrucción para evaluar:

Respetado usuario, su aporte es muy importante para el mejoramiento continuo de la atención de Quejas y Reclamos de nuestra entidad, por este motivo lo invitamos a colaborarnos diligenciando la siguiente encuesta.
Ubique su respuesta en una escala de valores de 1 a 5; donde 1 es la mínima y 5 es la máxima, según sea su criterio.

1. Pésimo 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

33.1.1 VARIABLES	1	2	3	4	5
¿La calidad de la recepción de su queja o reclamo fue?					
¿cómo califica la efectividad en la respuesta a la hora de darle solución?					
¿Con respecto a la atención de Queja y Reclamos de otras entidades del sector público que usted ha visitado cómo califica nuestro servicio?					
¿La prestación del servicio solicitado por usted y brindado por nosotros cumplió sus expectativas?	SI		NO		

Observaciones (explicaciones)

_____
_____
_____

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P2-13	VERSION: 01
	Anexo 83 **CRONOGRAMA PARA LAS REUNIONES DE MEJORAMIENTO Y AUTOEVALUACION**	T.R.D. Emisor XXXXX	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación formato: (27/12/2007)

Fecha de Elaboración: _____

** Los trimestres planteados de esta forma obedecen a la articulación de fechas de las diferentes reuniones y evaluaciones. En el primer trimestre se debe realizar la Autoevaluación de Control.

Dependencia Responsable	Procesos a Cargo	Fecha reuniones Mejoramiento y Autoevaluación				Nombre y Firma Responsable Dependencia (con fecha de firma)
		Trimestre 1** Febrero - Abril	Trimestre 2 Mayo- Julio	Trimestre 2 Agosto – Octubre	Trimestre 2 Noviembre- Enero	
Secretaría de Desarrollo Social	- Gestión en Educación					
	- Gestión de la Recreación y el Deporte					
	- Gestión en Salud - Salud Publica - Régimen Subsidiado					
	- Gestión en Cultura					
	- Atención a grupos vulnerables					
Secretaría de Planeación	- Gestión en Vivienda Social					
	- Planeación del Desarrollo					
	- Planeación del Ordenamiento					

	Territorial					
	- Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios					
	- Gestión Desarrollo Urbanístico					
	- Gestión Catastral					
	- Desarrollo Agropecuario					
	- Sostenibilidad Ambiental					
	- Vías y Transporte					
Secretaría de Gobierno	**- Desarrollo Comunitario**					
	- Protección a la Familia					
	- Inspección de Policía					
	- Convivencia, Orden Publico y Seguridad					
	- Manejo Integral de Riesgo y Atención de Desastres					
	- Control Social					

Secretaría Administrativa y Financiera	**- Planeación Institucional**					
	- Planeación Financiera					
	- Administración del Recurso Humano					
	- Desarrollo del Recurso Humano					
	- Gestión Tributaria					
	- Gestión Financiera					
	- Gestión Contable					
	- Administración de bienes inmuebles y automotores					
	- Adquisición de Bienes, Obras y Servicios					
	- Administración de Aplicaciones Tecnológicas					
Despacho Alcalde	**- Defensa Judicial**					
	- Asesoría y Soporte Jurídico					

Control Interno y Calidad	**- Estructuración y revisión del Sistema de Gestión**					
	- Evaluación Independiente					
	- Mejoramiento Continuo					

_____
XXXXXXXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 14	VERSION: 01
	Anexo 84 **ACTA DE REUNIONES DE MEJORAMIENTO Y AUTOEVALUACION**	T.R.D. Emisor T.R.D. Receptor	

Fecha:	**Lugar:**	**Hora**
Asistentes:	**Ausentes:**	
Elaborada por: _____ **Secretario del Consejo de Calidad y Control**	**Revisada y Aprobada por:** _____ **Jefe de Control Interno y Calidad**	

A. <u>Principales puntos temas Tratados:</u>

1. **Resultado de Reuniones anteriores**
2. **Revisión Política de Calidad**
3. **Revisión de los Objetivos de Calidad.**
4. **Resultados de Autoevaluación (cuando sea el caso).**
5. **Resultados de las Auditorías Internas.**
6. **Resultados de la Evaluación Independiente.**
7. **Retroalimentación del Cliente. (Encuestas y Quejas y Reclamos)**
8. **Desempeño de los Procesos**
9. **No conformidades detectadas**
10. **Evaluación de Indicadores.**
11. **Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas y de Mejora**
12. **Cambios que podrían afectar la Integridad del SGC.**

No.	Cambio	Acción(es)	Responsable	Fecha de Logro

13. **Recomendaciones para la Mejora.**
14. **Riesgos actualizados e identificados de los procesos de la Secretaria**
15. **Proposiciones y Varios.**

B. <u>Resultados de la Revisión:</u>

1. **Mejora de la Eficacia del SGCC en los proceso de la Secretaria**

No.	Decisiones	Acciones	Proceso (Dependencia)	Responsable	Fecha de Logro

2. **Mejora del Producto en Relación con los Requisitos del Cliente.**

No.	Decisiones	Acciones	Proceso (Dependencia)	Responsable	Fecha de Logro

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 14	VERSION: 01
	Anexo 84 **ACTA DE REUNIONES DE MEJORAMIENTO Y AUTOEVALUACION**	T.R.D. Emisor T.R.D. Receptor	

Fecha:	**Lugar:**	**Hora**
Asistentes:	**Ausentes:**	
Elaborada por: _____ **Secretario del Consejo de Calidad y Control**	**Revisada y Aprobada por:** _____ **Jefe de Control Interno y Calidad**	

3. Necesidades de Recursos.

No.	Decisiones	Acciones	Proceso (Dependencia)	Responsable	Fecha de Logro

C. <u>Conclusiones acerca del SGC.</u>

Conveniencia:

Adecuación:

Eficiencia:

Eficacia:

Efectividad:

- Anexos:
- Diseño cuestionario y cronograma para encuestas satisfacción usuarios de los procesos de la dependencia
- Otros (especificar)

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MEV2-P2-01	VERSION: 01
	Anexo 85 **LISTADO DE DOCUMENTOS ENTREGRADOS DEL PROCESO MEJORMIENTO CONTINUO**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

Entregado a		Fecha (dd-mm-aa)	Razón(porque se entrega un documento impreso)	Actualiza otro documento		Cual		Firma Recibido Solo para listado impreso
Dependencia	Funcionario			Si	No	CódigoDoc.	Nombre Doc.	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MEV2-P2-02	VERSION: 01
	Anexo 86 **LISTADO DOCUMENTOS DE REFERENCIA DEL PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
				Red Interna

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MEV2-P2-03	VERSION: 01
	Anexo 87 **LISTADO MAESTRO ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA**	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo General No.	Consecutivo por Proceso No.	Proceso	Macroproceso	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	**Requisitos para conformidad**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Descripción**	**Descripción y como**	**Responsable**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Si**	**No**

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información.
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los

2

SERVICIO:	requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

1. OBJETIVO

Institucionalizar la comunicación dentro de la Alcaldía como un eje estratégico y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de publicidad y la figura de rendición de cuentas a la sociedad.

2. ALCANCE

Producción de contenidos informativos relacionados con las políticas del Gobierno Seccional y con la marcha del Municipio de La Victoria, para ser transmitidos a través de los distintos medios de comunicación de los que dispone la Administración Municipal y así fortalecer la formación de un público reflexivo y autónomo que ayude al logro del Plan de Desarrollo, a mantener una relación y comunicación efectiva, oportuna, clara y fluida con los medios masivos de comunicación, locales, regionales y nacionales; tanto con sus directores como editores y periodistas, para generar con ellos un diálogo y relación permanentes sobre los temas informativos del Municipio

.

3. VOCABULARIO

- **Comunicación Organizacional:** Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organización y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional.

- **Comunicaciones Protocolarias:** Son todas aquellas comunicaciones relacionadas con Invitaciones, solicitudes de vinculación a certámenes que llegan a nombre del señor Alcalde de La Victoria.

- **Envío:** Se relaciona a las respuestas que emite el Señor Alcalde a todas las comunicaciones recibidas.

- **Recepcionar:** Recibir la correspondencia, conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por personas Naturales o jurídicas al señor Alcalde del Municipio.

- **Procesar la información:** Recibir, clasificar, ingresar en el sistema de control de correspondencia, responder y enviar las invitaciones protocolarias.

- **Agenda del Alcalde y los Secretarios:** Documento en el cual se consignan semanalmente la serie de eventos, actividades y acciones, en las cuales estará presente el Alcalde o los secretarios, ya sea como Invitado especial, como convocante principal o en cualquier otra calidad.

- **Agenda del funcionario de Comunicación :** Documento en el cual se consignan semanalmente La serie de eventos, actividades y acciones, en las cuales estará presente el funcionario de comunicaciones, que por lo general se relacionan directamente con el diario quehacer del grupo de comunicadores de la Dirección.

- **Medios Masivos**: Son los llamados medios de difusión y comunicación, como prensa escrita, radio y televisión, publicaciones en Internet, que constantemente están demandando información de la Administración, para hacerla pública.

- **Medios locales**: Medios de difusión con sede en los municipios. Pueden ser de propiedad y carácter Comunal o privado. Tienen cobertura en su propio municipio y eventualmente llegan a varios municipios.

- **Monitoreo de Medios**: Significa la acción de escuchar los noticieros de radio, ver los noticieros de televisión, leer los periódicos y revistas y visitar publicaciones electrónicas en la Web, con el fin de establecer qué despliegue y enfoque han dado a noticias generadas por la Administración o relacionadas con la Administración y la marcha del Municipio.

- **Plan de trabajo del grupo de comunicadores de la Dirección:** Es el conjunto de acciones que llevan a cabo los

comunicadores, que tienen que ver con la agenda del Alcalde y secretarios, participación en eventos, elaboración de boletines y todo tipo de material divulgativo.

- **Agenda del Alcalde:** Documento en el cual se consignan semanalmente la serie de eventos, actividades y acciones, en las cuales estará presente el Alcalde

- **Certámenes y Eventos:** son todos aquellos momentos en los que se convoca a un público con un objetivo específico, y que requieren organización, convocatoria, protocolo.

- **Certámenes Interinstitucionales:** Son los certámenes organizados con otras entidades

- **Comité Organizador:** Son las personas responsables coordinar la realización del certamen.

- **Lista de chequeo:** Es una lista que contiene todos los aspectos de logística, convocatoria y protocolo para la organización del certamen.

- **Maestro de Ceremonias:** Es la persona encargada de coordinar y dirigir el certamen. Supervisa el protocolo y está pendiente del desarrollo de la ceremonia.

- **Piezas Publicitarias:** Elementos gráficos que permiten darle identidad al certamen y preservar la imagen institucional de la Administración de La Victoria.

- **Presentador:** Es la persona encargada de conducir, a través de la lectura de un libreto, el acto.

- **Protocolo:** Es una regla diplomática establecida por decreto o costumbre.

- **Stand institucional:** Está relacionado con la participación de la Administración en ferias, congresos y seminarios en los cuales deba ubicarse un espacio informativo que presente o exponga las estrategias, programas y proyectos de la Administración.

- **Visita de avanzada:** Actividad que permite conocer previamente el lugar de realización de la ceremonia con la finalidad de tener aspectos de logística determinantes para la adecuada organización de los certámenes.

- **Bocetos:** Son las muestras iniciales de cualquier proyecto editorial y que sirven para definir el diseño y hacer las primeras correcciones.

- **Comité Editorial:** Grupo de personas con conocimiento en un área que se reúnen para definir los contenidos y la línea temática de uno o varios medios.

- **Coordinación Editorial:** Trabajo que realiza un profesional para mantener la línea editorial de un medio, consecuente con las decisiones del Comité Editorial.

- **Fuentes Primarias:** En un proceso de información, son aquellas personas que poseen información de primera mano.

- **Guión**: pieza escrita que define la estructura completa de cualquier video o programa de T.V. o radio. Establece y describe el video o programa, la narración, la música y los efectos especiales.

- **Legitimadores Externos:** En el área de las comunicaciones se entiende como aquel grupo de personas con reconocimiento social y conocimiento en un determinado tema, que mediante su opinión respaldan o no las acciones o informaciones generadas por un medio u organización.

- **Máster**: es la copia principal de cualquier producto de radio y T.V. Del máster se obtienen las demás copias y es el producto de archivo.
- **Promo:** mensaje promocional, cuña o comercial de televisión.
- **Público Objetivo:** Es el grupo de personas al cual se quiere llegar con un mensaje

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El propósito y la finalidad del Modelo de Comunicación Pública Organizacional Informativa, MCPOI, se deriva de la naturaleza misma del Estado, que es, finalmente, la naturaleza de sus entidades y se encuadran en el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

Construir en la cultura organizacional de las entidades el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas involucradas en su aplicación deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan sus directrices y será responsabilidad de Control Interno velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional del Municipio.

El MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un instrumento de apoyo a su gestión estratégica. De acuerdo con el MCPOI, los problemas de comunicación comunes al conjunto de entidades pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

El primer grupo de problemas es de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servidores públicos y se expresa en prácticas existentes que determinan modelos mentales como los que imaginan los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las personas con respecto al proyecto misional El segundo grupo es de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de las entidades con sus públicos de interés. Lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, que, si se quiere, es la acción comunicativa por excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado. De esta manera, el modelo acota los campos de acción en los cuales busca intervenir (organizacional e informativo) y asume el paradigma de la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa para la construcción de consensos.

El modelo parte de evaluar una -realidad común a todas las entidades, para formular un ordenamiento de los horizontes de sentido que la comunicación debe proponerse fortalecer en ellas, establecer unas líneas de acción a partir de los cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares década entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la práctica comunicativa en estas entidades, en las siguientes líneas estratégicas:

1. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía.
2. Interacción informativa con los organismos de Control:
3. Interacción informativa con los clientes:

PUNTOS DE CONTROL:

RIESGO	CONTROL
Actos Mal Intencionados.	**Reducir el riesgo**: 1. Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque posicionar la información que se coloca en los distintos espacios públicos, como algo de interés, necesario y de servicio público. 2. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora por proceso con el fin de revisar el estado de dichas acciones, las fechas de compromiso y analizar los motivos de los retrasos en las mismas, dando especial relevancia a los motivos por los cuales no se han tomado las acciones y se encuentran retrasadas o hay

	tardanza en las mismas.
Inexactitud.	**Reducir:** Confrontar la información con fuentes confiables antes de hacerla pública. **Compartir:** Que un tercero revise la información que se emitirá para validarla. **Evitar:** Estar seguro de la información que se entregará y hacerle seguimiento a todo lo elaborado antes de publicarlo. **Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento:** para hacerle el Seguimiento y control a las acciones de mejora definidas sobre el material que se hará público.
Rumor	**1. Reducir:** Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque reducir los niveles de rumor. **2. Entregar información a tiempo y real**, para que no se genere el rumor. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de dicho plan y revisar las posibles fuentes de rumor y la forma de neutralizarlas.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Modelo de Comunicación Publica Organizacional e Informativo desarrollado en la Administración Municipal.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y/o comunicador (es)	**Subproceso 1.** Recepción de respuestas y envío de las comunicaciones Protocolarias- Actividades 2, 3, 4,5 y 6. **Subproceso 2.** Establecer y mantener contacto con los medios de Comunicación-Actividades 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,14 y 15. **Subproceso 3.** Organización de certámenes y eventos en la Administración Municipal-Actividades 16,17,18,19,20,21 y 22 **Subproceso 4.** Levantamiento de contenidos para medios propios-Actividades 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,31 y 32.		

2	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Inicia Subproceso 1.** **Recepción de respuestas y envío de las comunicaciones Protocolarias- Actividades 2, 3, 4,5 y 6.** **Recepción de las invitaciones:** El funcionario de comunicaciones recibe de parte de la ventanilla única, las comunicaciones protocolarias recibidas a nombre del señor Alcalde. Verifica que estén dirigidas a nombre del señor Alcalde, que este firmada por el remitente, los anexos enunciados y devuelve al mensajero y/o Auxiliar Administrativo de la Administración Municipal la copia de recibido, así mismo, anota en la parte inferior del documento el día y la hora de recibo	N.A.	
3	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Clasificación de las invitaciones:** El funcionario de comunicaciones ingresa los datos más importantes del documento, con el cual se genera una planilla que contiene uno o varios resúmenes de comunicaciones con un	Planilla resumen de comunicacione	

			consecutivo de fechas que queda registrado en la parte superior izquierda del documento .	s diligenciada	
4	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Revisión:** Una vez elaborada la planilla con el resumen de comunicaciones recibidas a nombre del señor Alcalde, verifica que estas estén completas como soporte del resumen, asigna la indicación del tipo de respuesta que se le debe dar (Mostrar directamente al Alcalde el documento, elaborar mensaje excusando al Alcalde firmado por él, elaborar mensaje excusando al Alcalde y firmado por un Secretario de Despacho, realizar una excusa telefónica, el envío del documento a otro funcionario para su gestión, análisis y/o respuesta, no respuesta). Finalmente, tramita su respuesta.	Planilla resumen de comunicaciones diligenciada con el tipo de respuesta a proyectar	
5	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Respuesta a los documentos:**	Respuesta	

			El funcionario de comunicaciones, lee la planilla con la asignación de tipo de respuesta asignada revisa que las comunicaciones de la planilla coincidan con los soportes, revisa el asunto, prioriza de acuerdo a la urgencia del mismo y separa por fechas en que sucederán los actos de referencia. Luego escribe el tipo de respuesta en cada soporte, y alimenta el control de correspondencia con este mismo detalle en el formato de respuesta, archiva la planilla para su consulta posterior, y archiva el soporte en un fechador para ir creando la respuesta escrita antes de que se cumpla la fecha de su vencimiento. Finalmente, crea y gestiona la respuesta indicada, y en el caso de las que son escritas, pasa el borrador al Despacho del Alcalde para su visto bueno; luego imprime la respuesta en la papelería oficial y entrega al Auxiliar Administrativo para gestionar la firma de las mismas y su posterior distribución al destinatario. **NOTA:** Los documentos que se reciben en el grupo de comunicaciones, son de carácter protocolario, lo	proyectada y control de correspondencia actualizado	

			que significa que en la mayoría de los casos contienen una invitación expresa para que el Alcalde acompañe cualquier tipo de certamen o acto, agradecen su presencia o solicitan el apoyo de la Administración. Cuando la Administración de Documentos envía una comunicación que no sigue este parámetro inmediatamente se devuelve al auxiliar que la distribuye para su re-direccionamiento o se envía al encargado de la temática sin ingresar al control de radicación de documentos protocolarios.		
6	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación Secretaria del Despacho del Alcalde y Mensajero	**Distribución de los documentos de respuesta:** El Auxiliar Administrativo encargado de distribuir las comunicaciones que se responden, lleva los originales a quien debe firmarlos (Alcalde, Secretarios de Despacho) luego las recoge firmados y los	Documento revisado, firmado, relacionado y archivado	

			entrega a la secretaría del despacho para su envío por fax al destinatario, posteriormente los envía por correo físico debidamente relacionado en la planilla de correspondencia, y si la comunicación contiene una delegación oficial de representación del Alcalde sobre algún funcionario, entrega la original al delegado en una carpeta oficial, junto con el soporte, para que éste la presente durante el acto o certamen, finalmente las copias de los originales de respuesta las archiva por fecha consecutiva de salida. **Finaliza Subproceso 1.**		
7	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Inicia Subproceso 2.** **Establecer y mantener contacto con los medios de Comunicación-Actividades 7, 8,9,10,11,12,13,14 y 15** **El Grupo de Comunicaciones debe mantener un flujo de información hacia los medios:** El grupo de comunicaciones debe recopilar la información generada en la Administración, en el cumplimiento de las agendas del Alcalde, secretarios de despacho y los diversos eventos, para hacerla conocer de los medios masivos, con	Información recopilada	

			el envío de boletines, fotos y grabaciones audiovisuales, editados y organizados según el procedimiento de información para administrar informativamente la página web. **Nota:** La información se envía por correo electrónico, por fax y también queda disponible para los medios en la página web. Además, debe atender los requerimientos informativos desde los medios de comunicación, brindándoles la información que pidan o contactándolos con el funcionario que requieran, dependiendo de sus peticiones en cuanto a información.		
8	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Llamadas para legitimar la información enviada o para invitar a algún evento:** El grupo de comunicaciones debe llamar personalmente a cada periodista en los medios que cubre la información que fue enviada, para asegurarse de que la recibieron efectivamente, motivarlos a que la manejen en	FO-MAP6-P1-03 Registro de llamadas	

			su medio y además, preguntar si les hace falta ampliar algo más sobre el tema.		
9	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Monitoreo de medios**: El monitoreo de medios se hace por los mismos comunicadores del grupo, a quienes, previa programación por parte del jefe, se les han asignado algunos medios para que los monitoreen constantemente, para establecer de primera mano qué despliegue se le ha dado a las informaciones enviadas desde la Administración. También los comunicadores deben estar pendientes, sobre todo de la radio, para que en caso de que haya noticias de última hora de orden público o que afecten a la Administración o sus funcionarios, informar de inmediato al jefe para que este haga lo propio con el Alcalde y salirle al paso de manera oportuna y adecuada a la situación, si es que es de riesgo para nosotros.	N.A.	
10	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicaci	**Atención a periodistas que nos visitan o**	Información entregada	

		ón	**son invitados a eventos:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán coordinar todo lo necesario para atender, guiar y acompañar, a los periodistas que nos visiten desde fuera, ya sea por iniciativa propia de sus medios o por invitación y coordinación nuestra Se les debe garantizar la forma de obtener la información requerida y la necesaria, en el formato que ellos manejen y así mismo, que puedan enviarla, difundirla o almacenarla adecuadamente.	oportunamente	
11	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Visitas del Alcalde a salas de redacción o medios:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán coordinar todo lo necesario para que cuando se estime conveniente, se cree y coordine una agenda de visitas del Alcalde a los medios masivos. Se deberá garantizar la óptima	Visitas realizadas	

			atención al Alcalde en el medio visitado, motivando e informando ampliamente sobre el tema o los temas que se abordarán con el Alcalde. La agenda del Alcalde se coordinará de acuerdo al conducto regular que existe para ello.		
12	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Gestión nacional:** Se lleva a cabo en dos instancias. Desde La Victoria. Vía telefónica, fax o correo electrónico. El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán, motivar sobre temas definidos a través de los medios mencionados. Además, en la ciudad de Santiago de Cali y/o Bogotá podrá haber, de acuerdo con las posibilidades de contratación, un periodista para hacer lobby y difusión también, con material informativo que el grupo de comunicaciones le hará llegar.	N.A.	
13	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicaci		Apoyo	

		ón	**Acompañamiento y cobertura a la agenda del Alcalde.** El funcionario de comunicaciones o a quien este delegue, deben atender cualquier requerimiento del Alcalde y acompañarlo en sus desplazamientos, en cumplimiento de su agenda pública.	permanente	
14	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Organización rueda de prensa:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán convocar amplia y suficientemente, con buen tiempo, a los medios masivos, para que acudan a la rueda de prensa. Les enviarán por fax y correo electrónico el formato de invitación a la rueda de prensa, con información precisa sobre el tema, hora, fecha, lugar y persona que la presidirá. Además, vía telefónica, se hablará con cada uno de los invitados motivando su asistencia con algunos datos adicionales de interés, sin entregar toda la	Convocatoria oportuna	

			información central, pero si motivando su presencia en el evento. Dispondrán también toda la logística para los medios en el sitio de la rueda de prensa y les facilitarán el acceso a los documentos que se entreguen como soporte. Igualmente, coordinarán la o las entrevistas, al final de la rueda de prensa, para que todos los asistentes lleven la información suficiente en el formato que requieran.		
15	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Organización de visita guiada:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán coordinar todo lo referente y necesario para llevar los medios masivos de comunicación a una visita guiada a una obra o a un evento específico. Especificarán a los medios si hay transporte oficial y la hora y sitio de salida del mismo, o sino, informarán sobre la hora y sitio donde iniciará la	Visita guiada realizada según programación	

			visita guiada. Hay que aclarar a los periodistas si la sesión de trabajo incluye alimentación por parte de los organizadores o si cada uno deberá asumirla por su cuenta. Durante el recorrido se garantizará a los asistentes el acceso a los documentos e información de soporte, las entrevistas necesarias con los personajes y el acceso al material de vídeo, fotografía o grabación de audio que requieran para llevar completa, amplia y suficiente información. **Finaliza Subproceso 2.**		
16	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y/o Secretaría Delegada	**Inicia. Subproceso. 3.** **Organización de certámenes y eventos en la Administración Municipal-Actividades 16,17,18,19,20,21 y 22** **Identificar el Certamen y/o Evento:** El funcionario de comunicaciones en reunión con sus colaboradores revisa semanalmente la agenda	Certámenes y/o eventos identificados	

			del señor Alcalde e identifica los certámenes y eventos agendados por las distintas Secretarías, en los que asistirá el Alcalde para apoyar protocolariamente la organización. **Nota**: Cuando los eventos no figuran a en la agenda del Alcalde es responsabilidad del Secretario, informarle al funcionario de comunicaciones , o en su defecto convocar al comunicador asignado a su área para que comunique la realización de certámenes, con la finalidad de dar apoyo a la organización y divulgación del mismo. Cuando un certamen o evento figura en la agenda del Alcalde, el funcionario de comunicaciones apoya protocolariamente la organización del mismo, pero si el Alcalde decide, en el desarrollo de la organización del certamen, no asistir al acto, la dependencia o secretaría asume la responsabilidad total de desarrollo del evento.		
17	Despacho del Alcalde	Grupo de	**Convocar:** El funcionario de comunicaciones convoca al área	Convocatoria a lideres de eventos a	

		Comunicación y Secretario de Despacho Interesado	líder del evento para que explique los objetivos del mismo, el alcance, pública al que va dirigido, fecha, lugar y hora de realización del acto, y se definen roles y responsabilidades. Los asistentes a la reunión deben definir una agenda de reuniones para el seguimiento y control de la organización del certamen. El comité es el encargado de planear el evento. **Nota:** El Secretario, debe convocar al funcionario de comunicaciones para informarle del certamen a organizar conjuntamente con otra entidad para definir el apoyo y los parámetros de imagen institucional.	realizar	
18	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Realizar la convocatoria del evento:** El funcionario de comunicaciones le entrega al líder del certamen o su delegado, la base de datos que tiene el despacho del alcalde o el grupo de comunicaciones con el fin de complementar la lista de invitados que tiene el líder del certamen.	Convocatoria a invitados al evento	

			Los eventos del Despacho son convocados por el grupo de comunicaciones. **Nota:** Cuando al acto deba asistir el Alcalde, el Secretario informa vía comunicación escrita al Señor Alcalde y el funcionario de comunicaciones confirma la presencia del Alcalde.		
19	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Revisar y Aprobar la producción de las piezas publicitarias:** El Líder del certamen comparte las piezas publicitarias del evento antes de su producción con el fin de que el grupo de comunicaciones revisen la aplicación de la imagen institucional en tarjeta de invitación, pendones, plegables, afiches, escarapelas y demás elementos gráficos.	Piezas publicitarias revisadas	
20	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Coordinar Organización del Certamen:** El funcionario de comunicaciones conjuntamente con su equipo de apoyo revisa todos los aspectos a	Memorias de organización del evento y/o certamen	

			tener presente en la organización del certamen, define el protocolo, revisa la estructura del libreto y hace seguimiento a las responsabilidades asignadas al comité organizador. **Nota:** Todas las evidencias son responsabilidad del funcionario de comunicaciones solo en aquellos casos en los cuales asiste el señor Alcalde.		
21	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y Secretaria del Despacho del Alcalde	**Confirmar asistencia de los invitados:** La Secretaria del Despacho del Alcalde confirma la asistencia de invitados (gabinete, Concejo Municipal, etc.) de la lista que fue entregada a la Secretaría . A su vez el líder del certamen o su delegado confirma a los invitados.	Planilla de invitados confirmados utilizando marca	
22	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Evaluar:** El equipo de comunicaciones se reúne para evaluar los aspectos favorables y aspectos a mejorar del evento en donde estuvo el Alcalde de	Grado de satisfacción de los participantes del evento	

			La Victoria. **<u>Finaliza Subproceso 3.</u>**		
23	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**<u>Inicia Subproceso 4.</u>** **<u>Levantamiento de contenidos para medios propios- Actividades 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,31 y 32.</u>** **Realizar Comité Editorial**: Los funcionarios que tiene como responsabilidad la producción de medios realizan Comité Editorial para identificar los temas prioritarios del Gobierno Seccional con base en: La agenda del Señor Alcalde y las necesidades de cada una de las dependencias de la Administración Municipal. Se definen objetivos, estrategias, público, contenidos, cronograma, recursos, medios y funciones. Finalmente, se define el plan de distribución del material (Plan de Trabajo)	Plan de trabajo	
24	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Recoger la información**:	Información primaria recopilada	

			El funcionario de comunicaciones contacta las fuentes primarias y también legitimadores externos, de los temas que hacen parte de la agenda inicial y de los programas de cada una de las dependencias. Revisión y análisis de la documentación recogida. Estructuración y definición del medio a publicar. Toma de decisiones creativas		
25	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**Analizar la información:** El funcionario asignado realiza la revisión, análisis y selección la documentación recogida, Estructuración y definición del medio a publicar, Toma de decisiones creativas.	Análisis y selección de información	
26	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la	**Elaborar Guión y Contenidos:** El funcionario debe desarrollar los contenidos de forma coherente con los planteados en el Comité Editorial.	Guion y contenidos desarrollados	

		producción de medios			
27	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Editar los medios audiovisuales, electrónicos o diseñar medios impresos:** El funcionario desarrolla el producto realiza la coordinación editorial, audiovisual, radial o digital del medio**.**	Medios realizados	
28	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**Revisar y Aplicar Correcciones:** Cada medio debe ser revisado y aprobado por el encargado del producto, el máximo representante de Comunicación Pública, el coordinador del proyecto o de la dependencia.	Revisión y aplicaciones de correcciones	
29	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado	**Aprobar el producto final:** El encargado debe aprobar el medio según las correcciones realizadas por cada uno de los funcionarios mencionados anteriormente.	Producto final aprobado	

		para la producción de medios	Los productos finales audiovisuales, (fotos y videos), se archivarán físicamente en el piso 2, en el Despacho del Alcalde.		
30	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Difundir o distribuir:** Definido el público objetivo, se debe ejecutar el plan de distribución o difusión definido en el comité editorial y que garantice una adecuada cobertura total con este producto.	FO-MAP6-P1-02 Registro Convocatoria y Asistencia a medios de reportería a fuentes	
31	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Evaluar el resultado del medio:** El Comité Editorial debe evaluar el proceso y el cumplimiento de objetivos y cronogramas planteados inicialmente. Identificar las oportunidades de mejoramiento del proceso para aplicarlos a futuro.	Evaluación de la ejecución del Plan de Trabajo	
32	Despacho del Alcalde	Grupo de		Evidencias de	

		Comunicación	**Aplicar los cambios o mejoras:** Se determinan los factores mejoramiento y se empiezan a aplicar los correctivos en la responsable de la producción de las nuevas emisiones o producciones **Finaliza Subproceso 4.**	Acciones de mejora	

34 **5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS**

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP6-P1-02	Registro Convocatoria y Asistencia a medios de reportería a fuentes	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MAP6-P1-03	Registro de Llamadas.	Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Plan de Trabajo.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4)	Archivo central

					años	
N.A.	Guión o Textos.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Bocetos.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Videos	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Fotografías.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Plan de Distribución	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para proveer el material informativo escrito, fotográfico, de audio y audiovisual, de optima calidad, para publicar en la página web, el cual sirva de referencia informativa para los medios de comunicación y la comunidad en general, al tiempo que permita una interacción comunicativa entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

2. ALCANCE

Proveer el material informativo escrito, fotográfico, de audio y audiovisual, de optima calidad, para publicar en la página web, el cual sirva de referencia informativa para los medios de comunicación y la comunidad en general, al tiempo que permita una interacción comunicativa entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

3. VOCABULARIO

- **Información de Interés General:** Es la información gráfica o escrita que le permite conocer al Cibernauta la información más relevante sobre la estructura, planes, proyectos, funcionarios, las Actividades institucionales; que hacen parte de las diferentes dependencias de la Administración de La Victoria.

- **Material Audiovisual**: Son las grabaciones para televisión, en formato profesional, hechas casi siempre por los camarógrafos, durante los eventos que generan la información. Este Material se envía también a los medios audiovisuales que no tuvieron acceso al evento donde se generó la información. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que las Imágenes y el audio deben ser nítidos, con buena composición gráfica y de fácil entendimiento.

- **Material de Audio:** Se refiere a las grabaciones, hechas casi siempre por el grupo de Comunicadores, con sus grabadoras de periodista, material que se usa primero para la redacción de los boletines o comunicados, luego para dársela a los medios que no hayan accedido a este material directamente. Además, para la emisión o intervención autorizada en un programa radial y finalmente, para publicar en la página Web de la Administración. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que el sonido debe ser nítido, claro, sin ruidos de fondo y de fácil entendimiento.

- **Material Escrito:** Son los boletines de prensa, comunicados a la opinión pública o documentos especializados, que se generan para entregar a los medios de comunicación. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que debe estar bien presentado, bien redactado, breve y concreto, pero claro, con buena ortografía y bien impreso, acorde con los criterios definidos en la Política Pública de Comunicación Informativa de la Administración de La Victoria.

- **Material Fotográfico**: Son las fotos, casi siempre digitales, que se toman como registro del evento o suceso y que se envían a los medios impresos o electrónicos para su publicación, van acompañadas de su pie de foto y el boletín con la información. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que la foto debe ser nítida, liviana, con buena composición gráfica y de fácil entendimiento.

- **Medios de Interacción con el ciudadano:** A través de secciones como encuestas, formatos de preguntas o sugerencias y el contacto con el Web máster de la página, los navegantes del sitio pueden plantear preguntas, inquietudes, hacer comentarios o aportes a la tarea de Gobierno, con el fin de lograr una relación donde el ciudadano logre interpelar a quienes ejercen el Gobierno.

- **Vínculos con otros contenidos:** Se convierten en canales por medio de los cuales el cibernauta que navegue a través de la Página de la Administración de La Victoria, podrá acceder a otro tipo de información con alguna relación o complementariedad a la que recibe a través del portal Oficial del Gobierno Departamental.

- **Web Máster:** Persona encargada de administrar la página web.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El propósito y la finalidad del Modelo de Comunicación Pública Organizacional Informativa, MCPOI, se deriva de la naturaleza misma del Estado, que es, finalmente, la naturaleza de sus entidades y se encuadran en el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

Construir en la cultura organizacional de las entidades el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas involucradas en su aplicación deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan sus directrices y será responsabilidad de Control Interno velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional del Municipio.

El MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un instrumento de apoyo a su gestión estratégica. De acuerdo con el MCPOI, los problemas de comunicación comunes al conjunto de entidades pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a

la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

El primer grupo de problemas es de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servidores públicos y se expresa en prácticas existentes que determinan modelos mentales como los que imaginan los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las personas con respecto al proyecto misional El segundo grupo es de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de las entidades con sus públicos de interés. Lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, que, si se quiere, es la acción comunicativa por excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado. De esta manera, el modelo acota los campos de acción en los cuales busca intervenir (organizacional e informativo) y asume el paradigma de la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa para la construcción de consensos.

El modelo parte de evaluar una -realidad común a todas las entidades, para formular un ordenamiento de los horizontes de sentido que la comunicación debe proponerse fortalecer en ellas, establecer unas líneas de acción a partir de los cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares década entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la práctica comunicativa en estas entidades, en las siguientes líneas estratégicas:

4. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía.

5. Interacción informativa con los organismos de Control:

6. Interacción informativa con los clientes:

34.1 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Actos Mal Intencionados.	**Reducir el riesgo**: 1. Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque posicionar la información que se coloca en los distintos espacios públicos, como algo de interés, necesario y de servicio público. 2. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora por proceso con el fin de revisar el estado de dichas acciones, las fechas de compromiso y analizar los motivos de los retrasos en las mismas, dando especial relevancia a los motivos por los cuales no se han tomado las acciones y se encuentran retrasadas o hay tardanza en las mismas.
Inexactitud.	**Reducir:** Confrontar la información con fuentes confiables antes de hacerla pública. **Compartir:** Que un tercero revise la información que se emitirá para validarla. **Evitar:** Estar seguro de la información que se entregará y

	hacerle seguimiento a todo lo elaborado antes de publicarlo. **Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento:** para hacerle el Seguimiento y control a las acciones de mejora definidas sobre el material que se hará público.
Rumor	**1. Reducir:** Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque reducir los niveles de rumor. **2.Entregar información a tiempo y real**, para que no se genere el rumor. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de dicho plan y revisar las posibles fuentes de rumor y la forma de neutralizarlas.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Modelo de Comunicación Publica Organizacional e Informativo desarrollado en la Administración Municipal.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Recolectar la información interna:** Los comunicadores, el fotógrafo y el camarógrafo, de acuerdo con la programación de la Agenda del Alcalde, de los secretarios de despacho, u otros eventos, asisten a los eventos en los cuales se generará información de interés para ser divulgada y hacen reportería de toda la información entregada en el mismo.	Grabaciones, Documentos y Notas.	
2	Despacho Alcalde	Grupo	**Establecer prioridades, importancia y**	No Aplica.	

		Comunicación	**oportunidad de la información:** Una vez terminado el evento, se evalúa con el Director del área la importancia, el enfoque y el tratamiento de los temas de acuerdo con los temas estratégicos del plan de desarrollo.		
3	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Redacción de textos:** El comunicador, una vez escogido el tema, procede a redactar el boletín que se entregará al encargado responsable de la página web, (El Web Máster.) El boletín debe ser revisado por el jefe o la persona que éste indique, antes de ser enviado al responsable de la página web por él mi mismo, el Web Máster deberá revisar nuevamente el material. El comunicador deberá también redactar y enviar al responsable de la página web el pie de foto, para la, o las fotos, que se enviarán.	Boletines de Prensa, Documentos Especializados, Pies de Foto.	

4	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Escogencia de fotos:** El Fotógrafo, en compañía del jefe o la persona que este designe, escogerán la, o las fotos, que irán a la página web. Él mismo fotógrafo editará y enviará las fotos a la persona encargada de publicarlas en la página web.	Material visual editado	
5	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Escogencia de material de audio:** El Comunicador deberá escoger en el material de audio que resultó de la reportería, (las grabaciones), un pequeño segmento, no mayor de un minuto, que contenga la noticia para ser publicado en el archivo de audio de la página web. El Mismo Comunicador deberá procesar el audio para que sea compatible con la página web y entregárselo al responsable de la misma.	CD con el segmento de grabación que irá a la página Web.	
6	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Administración de los demás contenidos:** Con base en la política de publicación y administración	FO-MAP6-P1-01 Actualización	

			de la Pagina Web, para definir el material que proviene de las demás dependencias, sus temas y contenidos, se debe inicialmente definir un responsable del mismo (Enlace de Comunicación de Pública). El Web Máster acordará con el Enlace de cada dependencia la periodicidad para actualizar la información en la página web y lo registra en el formato FO-MAP6-P1-03 Actualización Página Web, basado en las políticas sobre el tema por parte del grupo de Comunicación Pública o su máximo representante.	Página Web.	
7	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Seguimiento y Evaluación:** El Comité Primario de Comunicación de Pública y el Web Máster evaluarán el desempeño de la página web y además definirán los temas y enfoque de ellos.	Acta de Reunión	

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP6-P1-01	Actualización Página Web	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central
N.A.	Boletines de Prensa, Pies de Foto	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central
N.A.	Grabaciones.	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central
N.A.	Material visual editado	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MAP6-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 91 **REGISTRO CONVOCATORIA Y ASISTENCIA MEDIOS Y REPORTERIA A FUENTES**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

EVENTO CONVOCADO: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO: _____

	PERSONA CONTACTADA.	FECHA DEL EVENTO	NOMBRE DEL MEDIO AL QUE SE CONVOCA	FUENTE CONTACTADA.	ASISTIÓ	
					SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MAP6-P1-02	VERSION: 01
	Anexo 92 **REGISTRO DE LLAMADAS**	T.R.D. Emisor T.R.D. Receptor	

	NOMBRE DEL MEDIO	NOMBRE DE LA PERSONA CONTACTADA	LLAMADA REALIZADA	LLAMADA RECIBIDA	FECHA DD/MM/AA	TEMA ABORDADO	RESULTADO		
							RESUELTO	PENDIENTE	SE REMITIO A:
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MAP6-P1-02	VERSION: 01
	Anexo 92 **REGISTRO DE LLAMADAS**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

12									
13									
14									
15									
16									

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA **VALLE**	CODIGO: FO – MAP6-P1-03	VERSION: 01
	Anexo 93 **ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA LIMITE DE ENTREGA	FECHA DE PUBLICACIÓN	FECHA DE RETIRO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MAP6-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 94 **LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA**	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo General No.	Consecutivo por Proceso No.	Proceso	Macroproceso	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MAP6-P1-02	VERSION: 01
	Anexo 95 **LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS DE REFERENCIA PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA**	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
		Red Interna o link a página estado

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI – MAP6-P1-03	VERSION: 01
	Anexo 96 **LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA**	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo por Proceso No.	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	Requisitos para conformidad	Descripción y Como	Responsable	Descripción	Descripción y como	Responsable	Descripción y Como	Responsable	Si	No

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información.
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.

SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: CA-MES1-P3-01	VERSION: 01
	Anexo 98 **CARACTERIZACION DEL PROCESO**	FECHA DE APROBACION: //	
		PAGINA 1 DE 4	

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico				**PROCESO:** Planificación Financiera	**SUBPROCESO:** **N.A**	
1. OBJETIVO: Fortalecimiento de la Gestión Financiera en aras de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio					**2. RESPONSABLE:** Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Secretaria de Planeación, Técnico de Presupuesto, Contador Municipal EXTERNOS:	Ejecuciones presupuestales vigencias anteriores. Pasivos estimados y ciertos	Formulación y aprobación del plan financiero		Ver Procedimiento PR-MES1-P3-01 Formulación y Aprobación del Plan Financiero	FO.MES1-P3-01 Plan financiero	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces Despachos Alcaldía
INTERNOS: Secretaria de Planeación Técnico de Presupuesto Contador Municipal Asesor Jurídico EXTERNOS:	Plan Financiero del periodo de Gobierno Ejecuciones presupuestales 3 vigencias anteriores Relación de pasivos ciertos y estimados.	Formulación y aprobación del marco fiscal de mediano plazo	P	Ver Procedimiento PR-MES1-P3-02 Formulación y Aprobación del Marco Fiscal de Mediano Plazo	FO-MES1-P3-02 Marco Fiscal de Mediano Plazo	Min hacienda COMFIS Secretaria de Hacienda Secretaría de Planeación Despacho del Alcalde
	Plan de Acción Ejecuciones					Concejo Municipal

INTERNOS: Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda Responsable de Recursos Humanos Despacho del Alcalde Comunidad EXTERNOS:	presupuestales Vigencias anteriores y actual Plan Financiero MFMP Necesidades de Presupuesto Plan de Acción Ejecuciones presupuestales Vigencias anteriores y actual Plan Financiero MFMP Necesidades de Presupuesto	Liquidación del presupuesto municipal		Ver Procedimiento PR-MES1-P3-03 Formulación y Aprobación del Presupuesto Municipal	FO-MES1-P3-03 Presupuesto Municipal	Comunidad Local Secretaria de Planeación Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces Oficina Jurídica del Departamento
INTERNOS: EXTERNOS	Necesidad de modificación autorizada	Modificaciones al presupuesto municipal	H	Ver Procedimiento PR-MES1-P3-04 Modificaciones al Presupuesto Municipal	FO-MES1-P3-04 Acto Administrativo de Modificación al Presupuesto	Secretaría de Hacienda Despachos Alcaldía Concejo Municipal
INTERNOS: EXTERNOS:	Necesidades de Efectivo mensualizadas para cada despacho.	Elaboración, modificación y autorización del plan anual mensualizado de caja		Ver Procedimiento PR-MES1-P3-05 Elaboración, Modificación y Autorización del P.A.C.	FO-MES1-P3-05 Acto Administrativo de Aprobación y/o Modificación del PAC.	Secretaría de Hacienda Despachos Alcaldía
INTERNOS:				-PR-MEV2-P2-02		INTERNOS:

EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	-Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general
9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:						
10. RECURSOS NECESARIOS:				**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:**		

- Hardware - Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	- 4.1 Requisitos generales - 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección - 5.3 Política de la calidad - 5.4 Planificación - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad - 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) Decreto 111 de 1996 y EOP Municipal, Ley 819 de 2003	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** FO.MES1-P3-01 Plan financiero FO-MES1-P3-02 Marco Fiscal de Mediano Plazo FO-MES1-P3-03 Presupuesto Municipal FO-MES1-P3-04 Acto Administrativo de Modificación al Presupuesto FO-MES1-P3-05 Acto Administrativo de Aprobación y/o Modificación del PAC.

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Conocer el orden de magnitud de los ingresos	Presupuesto Territorial (ingreso total territorial percibido) % de Ingresos propios permanentes en el ingreso total	Eficiencia	Se calcula el % de Eficienciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho ncargado de las finanzas unicipales (Hacienda o quien haga sus veces) Secretario del Despacho ncargado de las finanzas unicipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Determinar qué % representan los ingresos propios permanentes, respecto del total de ingresos del presupuesto territorial	% de Ingresos propios permanentes en el ingreso total	Eficacia	Se calcula el % de Eficaciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho ncargado de las finanzas unicipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Establecer qué % representa los ingresos propios permanentes, respecto del total de los ingresos de libre destinación.	% de Ingresos propios sobre el ingreso total (descontados los ingresos por transferencias)	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral

Conocer qué % de los gastos son destinados a la inversión	% de la inversión en el gasto total	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Determinar la proporción (%) de la inversión territorial que se realiza con recursos propios, respecto al total de la inversión territorial	% de la inversión con recursos propios sobre la inversión total	Eficacia	Se calcula el % de Eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Mensual
Conocer qué % representa los ingresos por tributos respecto del total de gastos corrientes. Mide el nivel de financiamiento de los impuestos	% de ingresos por impuestos respecto de los gastos corrientes	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral

Conocer qué % representa los gastos de funcionamiento sobre los Ingresos corrientes de libre destinación	% de gastos de funcionamiento respecto de los ingresos corrientes de libre destinación	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Mensual

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Plan Financiero del Periodo de Gobierno del Alcalde realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio y aprobación del Plan Financiero en un escenario para cuatro (4) años. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces y la Secretaria de Planeación e Infraestructura, incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

3. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal:** Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ejecución Presupuestal**: Realizada en concordancia con el Plan Anual Mensualizado de Caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Ingreso Corriente:** se encuentran conformados por los recursos que en forma permanente y en razón de sus funciones y competencias obtiene la entidad y que no se originan por efectos contables o presupuestales, por variaciones en el patrimonio o por la creación de pasivos.

- **Ingreso De Capital:** Son Recursos Extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos De Capital:** son recursos extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos

- **Unidad Administrativa:** Corresponde a la denominación general que se le da a las diferentes dependencias jerárquicas en que se subdivide la estructura organizacional de la entidad.

- **Registro Presupuestal:** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. en esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

- Vigencia Fiscal: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

- **Déficit:** Resultado negativo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Superávit:** Resultado positivo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Capacidad de Endeud**amiento: Capacidad real de la Entidad para adquirir créditos internos o externos con base a la información financiera.

- **Financiamiento del Gasto Corriente**: Recursos o Ingresos corrientes que financian el gasto corriente de una vigencia

- **Análisis DOFA**: Análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas Internas y Externas

- **Operaciones Efectivas de Caja**: Discriminación de Recaudos efectivos y pagos efectuados durante un periodo dentro de una vigencia fiscal

- **Plan Operativo Anual de Inversiones:** Programación de Inversiones en una vigencia fiscal

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**
  La elaboración y ejecución del presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad, de igual forma la planificación financiera se rige por los principios mencionados.

- P**ROYECCIÓN DE LOS INGRESOS**

  Una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se analiza la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de ingresos y se procede a proyectar, contemplando la siguiente información:

  - Código de cada rubro.
  - Concepto.
  - Recaudo de Ingresos vigencias anteriores.
  - Recaudo estimado vigencia actual.
  - Ingresos proyectado siguiente vigencia.
  - Análisis de recuperación de la cartera.

- Recursos del balance estimados.
- Presupuesto de ingresos siguiente vigencia.

- **PROYECCIÓN DE LOS GASTOS**

Al igual que con los ingresos una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se revisa la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de gastos.

Además, cada dependencia de la entidad, analiza con base en el comportamiento de los rubros que maneja, a lo programado en el Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas pendientes, que proyectos de inversión se pueden considerar, al requerimiento de endeudamiento, entre otros aspectos, las posibles necesidades para la siguiente vigencia y de esta forma se remitirá, debidamente soportado, al ***área financiera*** y ***de Planeación,*** quienes elaboran la proyección del Presupuesto:

Se compila, analiza y complementa toda la información requerida y se procede a organizar la siguiente:

- Código de cada rubro.
- Concepto.
- Ejecución de gastos vigencias anteriores.
- Ejecución estimada vigencia actual.
- Gastos proyectados siguiente vigencia.
- Presupuesto de gastos siguiente vigencia.

34.2 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Diagnostico elaborado con base a datos poco confiables e incompletos	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos
Proyecto de Plan Financiero sobrestimado o subvalorado.	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del Plan financiero tomando en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.
Falta de presentación oportuna del Plan Financiero a la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del Plan Financiero.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la Entidad y/o Nacional en el evento que no exista en la Entidad.
- **Plan de Desarrollo**
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Tesorero general del municipio o quien haga sus veces	**<u>Diagnostico Financiero:</u>** Se diagnostica la situación económica real del municipio, el cual debe tener como mínimo: a. Estructura del financiamiento: Observar el comportamiento y las tendencias de las fuentes de financiación b. Estructura de gastos: Analizar el comportamiento histórico y coyuntural de crecimiento de los gastos c. Relación entre la estructura de ingresos y la estructura de gastos: Situación de déficit o superávit, capacidad de endeudamiento, financiamiento del gasto corriente, cumplimiento de los limites de ajuste a los gastos d. De la gestión financiera e. De la gestión administrativa su incidencia fiscal f. De la gestión sectorial desde la perspectiva	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos	Treinta (30) días

			financiera. Este análisis debe realizarse para los siguientes tiempos: a. Observando la tendencia histórica como mínimo de tres (3) años. b. Observando el comportamiento de la vigencia c. Observando el comportamiento proyectado (pronostico) con las mismas tendencias para los años, sobre los cuales tendría vigencia el plan financiero d. Construyendo soluciones mediante uno o varios escenarios futuros (para mediano plazo –10años) suponiendo estrategias de ajuste con indicadores adecuados a tendencias determinadas partiendo del cumplimiento de políticas de saneamiento fiscal o sostenibilidad del ajuste. En segunda instancia se detecta los factores favorables y los problemas, incluso se puede utilizar el análisis horizontal y vertical de la información en formato presupuestal y/o en formato de operaciones efectivas de caja, así como, complementar este análisis con herramientas como el análisis DOFA de debilidades y oportunidades internas, como fortalezas y amenazas		

			externas. Se programa los ingresos y gastos de caja, con sus posibilidades de financiamiento, la base de la proyección son las operaciones efectivas, en consideración a las previsiones de ingresos, gastos, déficit y su financiamiento compatibles con el programa de caja (PAC)		
2	Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Tesorero general del municipio o quien haga sus veces	**<u>Seguimiento del plan:</u>** Se define las metas máximas de pagos a efectuar durante el periodo de un año, las cuales servirán de base para elaborar el P.O.A.I., el presupuesto y el PAC, siendo un componente fundamental del sistema financiero	Verificar que la programación de pagos se haga acorde con la disponibilidad de recursos mensuales	Dieciséis (16) horas

3	Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Tesorero general del municipio o quien haga sus veces	**Aprobación y evaluación del plan:** El documento que contiene el plan financiero es elaborado por el Tesorero General o quien haga sus veces en coordinación con Planeación Municipal, una vez elaborado se somete a la aprobación del Consejo Municipal de Política Fiscal (COMFIS), quien conforme a la adaptación del articulo 26 del decreto 111/96, bajo la dirección del Alcalde tiene la competencia de aprobar, modificar y evaluar el plan financiero y ordenar las medidas para su estricto cumplimiento	Plan financiero aprobado	Cuatro (4) horas

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

35 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Operaciones					

FO-MES1-P3-02	Efectivas de Caja	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-03	Convocatoria a reunión de comité	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-04	Acta de aprobación y/o modificación del plan financiero	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-05	Formato de Plan Anualizado de Caja	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Diciembre 28 de 2007	• No aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Marco Fiscal de Mediano Plazo realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio del Marco Fiscal de Mediano Plazo en un escenario para diez (10) años. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces.

3. VOCABULARIO

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Ingreso Corriente:** se encuentran conformados por los recursos que en forma permanente y en razón de sus funciones y competencias obtiene la entidad y que no se originan por efectos contables o presupuestales, por variaciones en el patrimonio o por la creación de pasivos.

- **Ingreso De Capital:** Son Recursos Extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos De Capital:** son recursos extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

- **Déficit:** Resultado negativo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Superávit:** Resultado positivo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Capacidad de Endeud**amiento: Capacidad real de la Entidad para adquirir créditos internos o externos con base a la información financiera.

- **Financiamiento del Gasto Corriente**: Recursos o Ingresos corrientes que financian el gasto corriente de una vigencia

- **Análisis DOFA**: Análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas Internas y Externas

- **Operaciones Efectivas de Caja**: Discriminación de Recaudos efectivos y pagos efectuados durante un periodo dentro de una vigencia fiscal

- **Plan Operativo Anual de Inversiones:** Programación de Inversiones en una vigencia

Formula para superávit primario:
((Ingresos corrientes + recursos de capital + (-desembolsos del crédito), privatizaciones, y/o capitalizaciones) / -/ Gastos de funcionamiento + gastos de inversión + gastos de operación comercial / = Metas de superávit primario.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**
  La elaboración y ejecución del presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad, de igual forma la planificación financiera se rige por los principios mencionados.

- P**ROYECCIÓN DE LOS INGRESOS**

  Una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se analiza la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de ingresos y se procede a proyectar, contemplando la siguiente información:

  - Código de cada rubro.
  - Concepto.
  - Recaudo de Ingresos vigencias anteriores.
  - Recaudo estimado vigencia actual.
  - Ingresos proyectado siguiente vigencia.
  - Análisis de recuperación de la cartera.
  - Recursos del balance estimados.
  - Presupuesto de ingresos siguiente vigencia.

- **PROYECCIÓN DE LOS GASTOS**

Al igual que con los ingresos una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se revisa la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de gastos.

Además, cada dependencia de la entidad, analiza con base en el comportamiento de los rubros que maneja, a lo programado en el Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas pendientes, que proyectos de inversión se pueden considerar, al requerimiento de endeudamiento, entre otros aspectos, las posibles necesidades para la siguiente vigencia y de esta forma se remitirá, debidamente soportado, al ***área financiera*** y ***de Planeación,*** quienes elaboran la proyección del Presupuesto:

Se compila, analiza y complementa toda la información requerida y se procede a organizar la siguiente:

- Código de cada rubro.
- Concepto.
- Ejecución de gastos vigencias anteriores.
- Ejecución estimada vigencia actual.
- Gastos proyectados siguiente vigencia.
- Presupuesto de gastos siguiente vigencia.

PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Diagnostico elaborado con base a datos poco confiables e incompletos	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos
Proyecto de Marco Fiscal de Mediano Plazo sobrestimado o subvalorado.	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.
Proyección de Marco Fiscal de Mediano Plazo incoherente con el Plan de Desarrollo y las respectivas metas plasmadas en el.	El MFMP debe articularse con el plan de acción municipal (PAM) de tal manera que los objetivos, estrategias y metas establecidas en el MFMP, se lleven a un mayor nivel de desagregación, en términos de acciones y medidas especificas.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del Marco Fiscal de Mediano Plazo teniendo en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.
Falta de presentación oportuna del Plan Financiero a la instancia que lo aprueba y aquellas instancias que lo requieren para su análisis y estudio.	Control de gestión para el cumplimiento del plazo de elaboración y seguimiento del Marco Fiscal de Mediano Plazo.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la Entidad y/o Nacional en el evento que no exista en la Entidad.

- **Plan de Desarrollo**
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1			**Elaboración del Marco Fiscal de Mediano Plazo:** En la elaboración del marco fiscal se debe tener en presente: a. Plan Financiero. b. Metas del superávit primario a que hace referencia el articulo 2º de la ley 819/2003, así como el nivel de deuda publica y un análisis de su sostenibilidad c. Las acciones y medidas específicas en las que se sustenta el cumplimiento de las metas, con sus correspondientes cronogramas de ejecución. d. Un informe de resultados fiscales de la vigencia fiscal anterior. Este informe debe incluir, en caso	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la	Un mes (1)

			de incumplimiento de las metas fijadas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo del año anterior, una explicación de cualquier desviación respeto a las metas y las medidas necesarias para corregirlas. Si se ha incumplido la meta del superávit primario del año anterior, el nuevo marco fiscal de mediano plazo tiene que reflejar un ajuste tal que garantice la sostenibilidad de la deuda publica e. Una estimación del costo fiscal de las exenciones tributarias existentes en la vigencia anterior. f. Una relación de pasivos exigibles y de pasivos contingentes que pueden afectar la situación financiera del municipio. g. El costo fiscal de los proyectos de acuerdo sancionados en la vigencia fiscal anterior.	verificación puntual rubro a rubro. El MFMP debe articularse con el plan de acción municipal (PAM) de tal manera que los objetivos, estrategias y metas establecidas en el MFMP, se lleven a un mayor nivel de desagregación, en términos de acciones y medidas especificas.	

				Elaboración del Marco Fiscal de Mediano Plazo teniendo en cuenta el origen del recurso rubro a rubro. Control de gestión para el cumplimiento del plazo de elaboración Marco Fiscal de Mediano Plazo.	
6			**<u>Seguimiento y Control:</u>** Cada año se debe determinar para la vigencia fiscal siguiente una meta de superávit primario para el sector publico no financiero consistente con el plan financiero y		

			metas indicativas para los superávit primarios de las diez (10) vigencias fiscales Se debe realizar un sistema de seguimiento y control al MFMP, basado en indicadores financieros y fiscales, definidos a partir del año cero (anterior al MFMP) hasta el horizonte de los 10 años, de acuerdo a las metas definidas. Esto implica desarrollar informes periódicos sobre el nivel de avance durante la vigencia, así como relacionar los ajustes y modificaciones al MFMP.	Control de gestión para el cumplimiento del plazo del seguimiento del Marco Fiscal de Mediano Plazo.	Trimestral

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-02	Operaciones Efectivas de	Tesorero General o	Secretaría de	Según tablas de	Cuatro (4)	Archivo central

	Caja	quien haga sus veces	Hacienda o quien haga sus veces	Retención Documental.	años	
FO-MES1-P3-05	Formato de Plan Anualizado de Caja	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-06	Informe de resultados fiscales	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-07	Estimación del costo fiscal de las exenciones	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-08	Relación de pasivos exigibles	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-09	Relación de pasivos contingentes	Tesorero General o quien haga sus veces	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años
FO-MES1-P3-10	Costo fiscal de proyectos de acuerdo	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Informe de avance del MFMP	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el presupuesto de ingresos y gastos para cada vigencia realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio y aprobación del presupuesto de ingresos y egresos. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces y la Secretaria de Planeación e Infraestructura, incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

3. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal:** Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ejecución Presupuestal**: Realizada en concordancia con el Plan Anual Mensualizado de Caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Ingreso Corriente:** se encuentran conformados por los recursos que en forma permanente y en razón de sus funciones y competencias obtiene la entidad y que no se originan por efectos contables o presupuestales, por variaciones en el patrimonio o por la creación de pasivos.

- **Ingreso De Capital:** Son Recursos Extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto De Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos De Capital:** son recursos extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos

- **Unidad Administrativa:** Corresponde a la denominación general que se le da a las diferentes dependencias jerárquicas en que se subdivide la estructura organizacional de la entidad.

- **Registro Presupuestal:** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. en esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**
  La elaboración y ejecución del presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad.

- P**ROYECCIÓN DE LOS INGRESOS**

  Una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se analiza la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de ingresos y se procede a proyectar, contemplando la siguiente información:

  - Código de cada rubro.

- Concepto.
- Recaudo de Ingresos vigencias anteriores.
- Recaudo estimado vigencia actual.
- Ingresos proyectado siguiente vigencia.
- Análisis de recuperación de la cartera.
- Recursos del balance estimados.
- Presupuesto de ingresos siguiente vigencia.

- **PROYECCIÓN DE LOS GASTOS**

Al igual que con los ingresos una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se revisa la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de gastos.

Además, cada dependencia de la entidad, analiza con base en el comportamiento de los rubros que maneja, a lo programado en el Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas pendientes, que proyectos de inversión se pueden considerar, al requerimiento de endeudamiento, entre otros aspectos, las posibles necesidades para la siguiente vigencia y de esta forma se remitirá, debidamente soportado, al área financiera y de Planeación, quienes elaboran la proyección del Presupuesto:

Se compila, analiza y complementa toda la información requerida y se procede a organizar la siguiente:

- Código de cada rubro.
- Concepto.
- Ejecución de gastos vigencias anteriores.

- Ejecución estimada vigencia actual.
- Gastos proyectados siguiente vigencia.
- Presupuesto de gastos siguiente vigencia.

35.1 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Proyecto de presupuesto sobrestimado o subvalorado.	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del presupuesto de gastos tomando en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.
Falta de presentación oportuna del proyecto de presupuesto a la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la entidad
- **Plan de Desarrollo**
- Plan financiero
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.
Ley 547 De 1999
Ley 179/1994: Ley reglamentaria de presupuesto público
Decreto 111/1996: Reglamenta la ley de presupuesto
Ley 715/2001: Normas sobre transferencias del S. P. G.
Ley 617/2001: Fortalecimiento de la descentralización y racionalización del gasto público
Ley 819/2003: Marco Fiscal de mediano y largo plazo

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces, Secretaría de Planeación e Infraestructura y Despacho del Alcalde	Jefe de Presupuesto	**Requerimiento de necesidades de recursos:** Solicitar a todas las dependencias o unidades administrativas que comuniquen por escrito los requerimientos de recursos para su adecuado funcionamiento durante la vigencia fiscal siguiente con las apropiaciones presupuestales pertinentes.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) Hora

2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Proyección de Ingresos:** Realizar con base en el plan financiero, las proyecciones de ingresos de la entidad de acuerdo a comportamientos históricos, análisis comparativos, plan de inversiones y planes de acción, y calcular el servicio de la deuda respectiva.	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.	Dos (2) días
3	Secretarías de Despacho	Secretarios de cada una de los despachos de la Administración Central	**Presentación de Anteproyectos de Presupuesto de Gastos:** Presentar los anteproyectos de presupuesto para la vigencia siguiente, elaborados con base en el plan financiero, plan de desarrollo y plan de acción.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) hora
4	Secretaría de Hacienda	Jefe de	**Consolidación del Presupuesto de Ingresos, Gastos y Servicio de la Deuda:** Estudiar y analizar la información allegada efectuando	Elaboración del presupuesto de gastos tomando en	Quince (15) días

	o quien haga sus veces	Presupuesto	los ajustes necesarios y solicitando las aclaraciones pertinentes y proyectar el Presupuesto de ingresos y gastos en lo atinente a: * Presupuesto de ingresos * Presupuesto de gastos - Gastos funcionamiento - Servicios personales - Gastos generales - Transferencias - Servicio de la deuda	cuenta el origen del recurso rubro a rubro.	
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	**Presentación de Anteproyectos al Despacho del Alcalde:** Presentar el anteproyecto de Presupuesto al *Representante legal de la entidad*, para su estudio y análisis, incluyendo el Plan de Inversiones previamente adoptado.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) hora
6	Despacho del Alcalde	Representante legal	**Revisión, análisis y propuesta de ajustes al Anteproyecto de gastos:**	Control de gestión para el cumplimiento	Una (1) semana

			Estudiar, analizar y ordenar los ajustes pertinentes al anteproyecto de presupuesto y convocar a la instancia de planificación que estudia y aprueba el presupuesto (Concejo Municipal).	del cronograma de elaboración del presupuesto.	
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Revisión de ajustes propuestos por el Despacho del Alcalde:** Estudiar, analizar y recomendar los ajustes pertinentes al anteproyecto de presupuesto a través del área financiera y devolverlo al *Representante legal de la entidad*.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Un (1) día
8	Despacho Alcalde	Representante Legal	**Presentación del Proyecto de Presupuesto al Concejo Municipal:** Presentar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos definitivo a la instancia superior para su estudio y aprobación, y sustentado por el *Representante legal de la entidad* o el *Área financiera*, en original y dos (2) copias originales.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) hora
9	Honorable Concejo				

	Municipal	Secretaría del Concejo Municipal	**Radicación del Proyecto de Presupuesto y Convocatoria de los miembros del Concejo Municipal:** Radicar proyecto de presupuesto y remitir inmediatamente a quienes tienen la competencia para realizar el respectivo estudio, siguiendo la normatividad vigente en la materia.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Dos (2) horas
10	Honorable Concejo Municipal	Miembros de la Comisión de Presupuesto	**Análisis del Proyecto de Presupuesto:** Proceder al análisis del proyecto de presupuesto ajustándose en todo momento a la normatividad que rige en la materia y aplica a la entidad. Si el Proyecto no se ajusta al presente estatuto, se lo devolverá al *Representante legal de la entidad*, con las correspondientes observaciones. El *Representante legal de la entidad* deberá presentarlo de nuevo con las modificaciones correspondientes, dentro del término pertinente. Recibido nuevamente el Proyecto, se fijará la fecha para aprobarlo, en el cual no se le podrán introducir modificaciones. Allí se definirá el monto definitivo del Presupuesto de Gastos.	Control político a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y a la satisfacción de las necesidades básicas insatisfechas (NBI)	Dos (2) días

11	Honorable Concejo Municipal	Plenaria	**Discusión del Proyecto de Presupuesto:** Discutir el proyecto de presupuesto y aprobar u objetar. La Instancia superior de decisión deberá aprobar el Proyecto de Acto administrativo sobre el Presupuesto General de la entidad, antes de la media noche del quince (15) de Noviembre y el Presidente de la Comisión de Presupuesto o Cuentas, le informará por escrito al *Representante legal de la entidad*, sobre el cumplimiento de ese término. Si la Instancia superior de decisión no aprobare el Proyecto de acto administrativo de Presupuesto en Tercer Debate dentro de los términos establecidos, el *Representante legal de la entidad po*ndrá en vigencia y mediante acto administrativo, el Proyecto de Presupuesto por él presentado, incluyendo las modificaciones que hayan sido propuestas por la Comisión de Presupuesto o Cuentas y aprobadas por la Plenaria en Segundo Debate.	Control político a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y a la satisfacción de las necesidades básicas insatisfechas (NBI)	Una (1) semana
12	Honorable Concejo Municipal	Secretaría del Concejo	**Remisión del Acuerdo de presupuesto al Despacho del Alcalde:**	Control de gestión para el	Una (1) hora

		Municipal	Pasa el acto administrativo al representante legal de la entidad) una vez aprobado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación, o notifica al mismo de la no aprobación en este lapso.	cumplimiento del cronograma de aprobación del presupuesto.	
13	Representante legal	Representante legal	**Sanción del Acuerdo de Presupuesto:** Sancionar el acto administrativo anual del presupuesto. El *Representante legal de la entidad* dispondrá de cuatro (4) días hábiles para devolver con objeciones el Proyecto, cuando no conste de más de veinte (20) artículos; de seis (6) días cuando el proyecto conste de veintiuno (21) a cincuenta (50) artículos y hasta de diez (10) días cuando los artículos sean más de cincuenta (50).	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de aprobación del presupuesto.	Diez (10) minutos

14	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Expedición del Decreto de Liquidación:** Una vez sancionado el acto administrativo, el *Representante legal de la entidad,* deberá expedir el acto administrativo de Liquidación del Presupuesto a más tardar el día veinte (20) de diciembre.	Control de gestión para el cumplimiento del plazo reglamentario.	Dos (2) horas

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-04	Acta de aprobación y/o modificación del plan financiero	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-10	Memorando de solicitud de información	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Memorando de respuesta a solicitud de	Secretario(s) de despacho	Secretaría de Hacienda o quien haga	Según tablas de Retención	Cuatro (4)	Archivo central

	información		sus veces	Documental	años	
FO-MES1-P3-12	Proyección del Presupuesto de Ingresos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-13	Proyección del Presupuesto de Gastos de Servicios Personales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-14	Proyección del Presupuesto de Gastos Generales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-15	Proyección del Presupuesto de Transferencias	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-16	Proyección del Presupuesto de Déficit	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-17	Proyección del Plan Operativo Anual de Inversiones	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-18	Proyección del Servicio de la Deuda	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-19	Memorando de remisión del Anteproyecto de presupuesto para revisión al despacho del alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-20	Memorando de remisión del Anteproyecto para ajustes en la Secretaría de Hacienda	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Memorando de					

FO-MES1-P3-21	remisión del anteproyecto ajustado al Despacho del Alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-22	Memorando de remisión del Anteproyecto revisado al Concejo Municipal	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-23	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo de Presupuesto por la comisión de presupuesto	Secretario de la comisión de presupuesto	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-24	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo por la plenaria	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-25	Decreto de repetición de presupuesto	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-26	Memorando de remisión del Acuerdo de presupuesto aprobado al Despacho del alcalde	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-27	Constancia de sanción del Acuerdo de Presupuesto	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-28	Memorando de remisión del Acuerdo de Presupuesto al despacho de la Secretaría de hacienda o quien haga sus	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

	veces					
FO-MES1-P3-29	Decreto de Liquidación	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-30	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación al Tribunal contencioso Adtivo	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-31	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación a las secretarías de despacho	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No Aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto realizar modificaciones al presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia con base a las necesidades de recursos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la modificación del presupuesto de ingresos y egresos por Adiciones, Reducciones y Traslados. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

3. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal:** Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por

corresponder a un concepto específico de ingresos.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche.

- **Reaforo:** Asignación de recursos adicional a lo que se estimo en el presupuesto municipal

- **Adición:** Aumento del valor de una apropiación en el gasto y de un rubro en el presupuesto de ingresos

- **Reducción:** Reducción del valor de una apropiación en el gasto y de un rubro en el presupuesto de ingresos

- **Aplazamiento:** Calificar como no disponible el saldo de una apropiación en el gasto hasta tanto no se encuentre conveniente y disponible los recursos en tesorería

- **Créditos:** Aumento del valor de una apropiación en el gasto con el producto del traslado de otra apropiación en el gasto

- **Contra créditos**: Disminución del valor de una apropiación en el gasto para ser trasladado a otra apropiación en el gasto que cuenta con saldos insuficientes

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Principios:

Las modificaciones al presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad.

35.2 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Proyecto de presupuesto con adiciones de recursos inciertos	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro y la certeza de la recepción de los recursos.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del presupuesto de gastos tomando en cuenta el origen del recurso apropiación por apropiación.
Falta de presentación oportuna del proyecto de presupuesto a la	Control de gestión para el cumplimiento de los plazos de

instancia que lo aprueba.	radicación, estudio, aprobación y sanción del Proyecto de Acuerdo del presupuesto.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos
- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la entidad
- **Plan de Desarrollo**
- Plan financiero
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.
Ley 547 De 1999
Ley 179/1994: Ley reglamentaria de presupuesto público
Decreto 111/1996: Reglamenta la ley de presupuesto
Ley 715/2001: Normas sobre transferencias del S. P. G.
Ley 617/2001: Fortalecimiento de la descentralización y racionalización del gasto público
Ley 819/2003: Marco Fiscal de mediano y largo plazo

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

Este procedimiento de puede presentar tres (3) casos, así: Modificación por Adición, Modificación por traslados, Modificación por reducción.

4.3.1. MODIFICACION POR ADICION

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Preparación de Adiciones:** Preparar adiciones cuando efectúe un reaforo de rentas o se liquiden excedentes de recursos administrados de la vigencia fiscal anterior o se reciba un recurso externo por concepto de transferencia corriente	Proyección de la adición	Dos (2) horas
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Estimación del reaforo de ingresos:** Estimar el reaforo cada semestre sobre la base de la ejecución presupuestal el mayor valor de las rentas propias globalmente consideradas, para su incorporación en el presupuesto. Determinar los recursos recibidos como producto de convenios, transferencias de recursos externos o	Cálculo de adición y la determinación de las fuentes de financiamiento adicionales	Una (1) hora

			créditos bancarios, que son objeto de adición presupuestal.		
3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Expedición de Certificado de Disponibilidad:** Expedir el correspondiente certificado de disponibilidad de recursos en Tesorería una vez establecido el mayor valor de las rentas por reaforo por las fuentes de transferencia corriente o recurso del crédito	Certificado de Disponibilidad Presupuestal (Cdp´s)	Una (1) hora
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Preparación del Proyecto de Acuerdo:** Preparar el proyecto de acuerdo para adicionar a los ingresos y los gastos del presupuesto de la vigencia fiscal por la cuantía determinada en el certificado de adición por concepto de recursos adicionales	Proyecto de acuerdo de adiciones	Dos (2) horas
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Revisión del Proyecto de Acuerdo por parte del Alcalde:** Enviar el proyecto de acuerdo para el visto bueno y aprobación del Alcalde		Una (1) hora

6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Firma de la Exposición de Motivos:** Hacer firmar la exposición de motivos por el Alcalde	Exposición de motivos firmada	Dos (2) minutos
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Presentación de anexos del Proyecto de Acuerdo:** Adjuntar todos los anexos del proyecto de acuerdo que sustente la disponibilidad de recursos o la situación de fondos en Tesorería.	Certificado de Disponibilidad de rubros y/o apropiaciones	Treinta (30) minutos
8	Despacho del Alcalde	Secretario de Gobierno	**Remisión del Proyecto de Acuerdo para Estudio y Aprobación:** Remitir el proyecto de acuerdo de adición del presupuesto a la presidencia del Concejo Municipal para su estudio y aprobación.	Radicación del proyecto de Acuerdo	Cinco (5) minutos
9	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto Tesorero	**Sustentación en la comisión de presupuesto:** Sustentar en la comisión de presupuesto el proyecto de	Actas comisión del Concejo	Una (1) hora

		Municipal	acuerdo de adición presupuestal.		
10	Despacho del Alcalde	Secretaría del Despacho	**Recepción del Acuerdo de Adición :** Recibir el acuerdo de adición del Concejo Municipal.	Acuerdo aprobado	Cinco (5) minutos
11	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Preparación de la resolución de ajuste al PAC:** Preparar la resolución de ajuste al PAC afectando todo lo aprobado en el Acuerdo de adición presupuestal.	Proyecto de resolución de adición al PAC	Quince (15) minutos
12	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Envió de la resolución de modificación del PAC al COMFIS:** Enviar la resolución de modificación del PAC al COMFIS para su aprobación.	Resolución de Adición al PAC firmada por el COMFIS	Cinco (15) Minutos

13	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Registro del Proyecto de Acuerdo:** Registrar en el presupuesto las partidas que se adicionan en ingresos y las partidas que se acreditan en el egreso, guardando el estricto equilibrio presupuestal.	Registros en el sistema de información	Una (1) hora Relativo a la cantidad de apropiaciones
14	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Archivo de documentos soportes del Acuerdo:** Archivar los documentos soportes de adición, en la carpeta general de reportes físicos de los cuadros mensuales de presupuesto en su origen cronológico.	Carpeta actualizada con documentos pertinentes	Cinco (5) minutos

4.3.2. MODIFICACION POR TRASLADOS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Recepción del calculo del exceso de apropiaciones:** Recibir de los secretarios de despacho el cálculo del exceso de apropiaciones para las apropiaciones a	Estudio realizado o papeles de	Diez (10) minutos

			contra creditar y el faltante para los rubros o papeles de que se acreditarán, junto con la solicitud de modificación presupuestal y la justificación económica del traslado, para su incorporación en el proyecto de decreto de traslado presupuestal.	trabajo.	
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Establecimiento de apropiaciones a modificar:** Establecer de manera clara y precisa, los rubros presupuestales que servirán de base para los créditos y contra créditos en el presupuesto, enviados por las Secretarías de Despacho	Relación de apropiaciones afectados	Diez (10) minutos
3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Realización de la matriz de traslados presupuestales:** Realizar la matriz de traslados presupuestales que determine que los rubros comprometidos en los contra créditos están libres de afectación presupuestal. Tener presente que las partidas objeto del traslado presupuestal pertenezcan al mismo género del gasto, es decir los traslados de gastos de funcionamiento	Matriz de traslado Estudio del	Una (1) hora

			solo tienen que ser de funcionamiento, no se pueden trasladar partidas de inversión para financiar funcionamiento. Evitar los traslados de rubros de inversión por Decreto dado que se altera el acuerdo del Plan de Desarrollo y el Plan Operativo de Inversión de la correspondiente vigencia, aprobados previamente por el Concejo Municipal.	genero de los rubros presupuestales	
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Remisión al COMFIS del proyecto de traslado presupuestal:** Enviar al COMFIS el proyecto de traslado presupuestal con todos sus soportes financieros y el certificado de libertad de rentas por parte de la sección de presupuesto	Remisión del proyecto al COMFIS.	Cinco (5) minutos
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Estudio y aprobación del Proyecto:** Apoyar al COMFIS en el estudio y aprobación del proyecto decreto de traslado presupuestal	Actas de COMFIS	Una (1) hora

6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Recepción del Decreto de traslado presupuestal aprobado:** Recibir del COMFIS el decreto de traslado presupuestal aprobado	Radicación del decreto de traslado	Cinco (5) minutos
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Registro en el presupuesto:** Registrar en el presupuesto los créditos y contra créditos aprobados en el Decreto de Traslado presupuestal-	Registros en el sistema de información	Una (1) hora relativo a la cantidad de apropiaciones
8	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Archivo de documentos :** Archivar los documentos soportes del traslado presupuestal, en la carpeta general de reportes físicos de los cuadros mensuales de presupuesto en su orden cronológico	Carpeta actualizada con documentos pertinentes	Cinco (5) minutos

4.3.3. MODIFICACION POR REDUCCION

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Identificación de la necesidad de la reducción :** Las siguientes son las situaciones que llevan a una reducción presupuestal, por lo que el encargado identificara el caso que aplica a las condiciones que se están dando: 1 Se reduce el presupuesto cuando la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces estime que los ingresos y rentas a recaudar en la vigencia pueden ser inferiores al total de los gastos y obligaciones contraigas con cargo a dichos recursos 2 Reducir el presupuesto cuando el presupuesto complementario que buscaba adoptar o incrementar las rentas existentes no haya sido aprobado por el Concejo Municipal o que los	Papeles de trabajo donde se calcule las rentas sobredimensionadas Presupuesto complementario no aprobado Créditos bancarios no aprobados Sentencia o mandato judicial	Dos (2) o menos relativo a la cantidad de apropiaciones

			recursos aprobados resulten insuficientes. 3 Reducir el presupuesto cuando los recursos del crédito que se habían autorizados no se perfeccionen. 4 Reducir el presupuesto cuando el tribunal administrativo declare la nulidad de alguno o algunos de los renglones presupuestales de rentas y recursos de capital, se suprimirá las apropiaciones por una cuantía igual a la de los recursos afectados. En caso de que se declare la nulidad de las apropiaciones del presupuesto de gastos, el Alcalde pondrá en ejecución la parte no anulada y contracreditará las apropiaciones afectadas.		
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Preparación del Proyecto de reducción:** Preparar el proyecto decreto de reducción presupuestal con todas las justificaciones financieras que soporten la disminución.	Proyecto de decreto de reducción	Una (1) hora

3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Estudio y aprobación del Proyecto de Reducción:** Apoyar al Alcalde en el estudio y aprobación del proyecto decreto de reducción.	Decreto de reducción	Una (1) hora
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Recepción del Decreto de Reducción Aprobado:** Recibir el decreto de reducción presupuestal aprobado por el Alcalde	Decreto de reducción aprobado	Cinco (5) minutos
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Efectuar las modificaciones al PAC:** Efectuar las modificaciones al programa anual de caja	PAC modificado	Quince (15) minutos
6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Registrar el Decreto de Reducción Aprobado:** Reducir el presupuesto conforme al Decreto de reducción aprobado	Registros en el sistema de información	Una (1) hora o menos, relativo a la cantidad de apropiacio

					nes
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Verificación de los registros en el Sistema de Información Financiera:** Verificar que los registros guarden el estricto equilibrio presupuestal, ingresos igual a egresos.	Comprobante de revisión a los registros del sistema de información	Quince (15) minutos
8	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Archivo de documentos:** Archivar los documentos soportes de la reducción presupuestal, en la carpeta general de reportes físicos de los cuadros mensuales de presupuesto en su orden cronológico.	Carpeta actualizada con documentos pertinentes	Cinco (5) minutos

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-32	Exposición de motivos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o	Según tablas de Retención	Cuatro (4)	Archivo central

			quien haga sus veces	Documental	años	
FO-MES1-P3-33	Certificado de disponibilidad presupuestal	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-10	Memorando de solicitud de información	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Memorando de respuesta a solicitud de información	Secretario(s) de despacho	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-12	Proyección del Presupuesto de Ingresos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-19	Memorando de remisión del Anteproyecto de presupuesto	Secretario de	Secretaría de Hacienda o	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

	para revisión al despacho del alcalde	Hacienda o quien haga sus veces	quien haga sus veces			
FO-MES1-P3-20	Memorando de remisión del Anteproyecto para ajustes en la Secretaría de Hacienda	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-21	Memorando de remisión del anteproyecto ajustado al Despacho del Alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-22	Memorando de remisión del Anteproyecto revisado al Concejo Municipal	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-23	Acta de Aprobación del Proyecto de	Secretario de la comisión de	Honorable Concejo	Según tablas de Retención	Cuatro (4)	Archivo central

	Acuerdo de Presupuesto por la comisión de presupuesto	presupuesto	Municipal	Documental	años	
FO-MES1-P3-24	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo por la plenaria	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-26	Memorando de remisión del Acuerdo de presupuesto aprobado al Despacho del alcalde	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-27	Constancia de sanción del Acuerdo de Presupuesto	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-28	Memorando de remisión del Acuerdo de Presupuesto al	Secretario de	Secretario de	Según tablas de	Cuatro (4)	Archivo central

	despacho de la Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Gobierno	Gobierno	Retención Documental	años	
FO-MES1-P3-30	Memorando de remisión del Decreto o Acuerdo a la División Jurídica de la Gobernación	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-31	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación a las secretarías de despacho	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No Aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Plan Anual Mensualizado de Caja para cada vigencia realizando una programación óptima de los recursos disponibles en efectivo mensualmente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio y aprobación del Plan Anual Mensualizado de Caja del presupuesto de ingresos y egresos. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces y la Secretaria de Planeación e Infraestructura, incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

3. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal: Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva**

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ejecución Presupuestal**: Realizada en concordancia con el Plan Anual Mensualizado de Caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos

- **Registro Presupuestal:** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. en esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

- **COMFIS:** Comité Municipal de Política Fiscal

- **Certificado de PAC:** Certificado de disponibilidad de efectivo en tesorería para efectos de garantizar el pago de una obligación en forma oportuna

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**
  La elaboración, modificación y autorización del P.A.C. debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad, y manejarse dentro los topes establecidos en el Presupuesto Municipal.

35.3 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Proyecto de P.A.C. por valores mayores al tope de las apropiaciones presupuestales aprobadas por Concejo Municipal	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro y apropiación a apropiación que establezca la diferencia entre el total por rubro y apropiación del presupuesto con el tope alcanzado en el PAC.
Programaciones de recursos en meses donde no se tiene la certeza del recaudo de los mismos sin tener en cuenta el comportamiento histórico en vigencias anteriores.	Revisión del comportamiento histórico de las rentas contra los topes de recaudos mensuales contemplados en el PAC de Ingresos
Falta o Ausencia de presentación oportuna del proyecto de PAC la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento de plazos en la presentación para estudio y aprobación del PAC.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la entidad
- **Plan de Desarrollo**
- Plan financiero
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.

Ley 547 De 1999
Ley 179/1994: Ley reglamentaria de presupuesto público
Decreto 111/1996: Reglamenta la ley de presupuesto
Ley 715/2001: Normas sobre transferencias del S. P. G.
Ley 617/2001: Fortalecimiento de la descentralización y racionalización del gasto público
Ley 819/2003: Marco Fiscal de mediano y largo plazo

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Programación mensual de recaudos:** Mensualizar los ingresos de las rentas con destinación específica y de los demás recursos incluidos en la cuenta única general y en las cuentas especiales del	PAC programado	Ocho (8) horas

			S.G.P, diferenciando cada fuente mediante un código de recursos		
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Programación mensual de pagos:** • Solicitar a cada entidad ejecutora del Municipio conforme a la apropiación presupuestal la elaboración del proyecto del PAC, considerando sus prioridades, los tiempos de ejecución de los programas o proyectos, y principalmente los tiempos de realización de los procesos contractuales (licitación, concurso o contratación directa) y la programación de pagos a los funcionarios, contratistas o proveedores. • Posteriormente, a partir del presupuesto de gastos aprobado, teniendo clara la fuente de financiación de cada concepto de gastos (mediante la agregación de un código de fuente a la apropiación correspondiente), la propuesta de PAC de cada entidad ejecutara y	Propuesta del PAC de cada dependencia Distribución del PAC por fuentes y usos	Ocho (8) días

			la disponibilidad mensual de recursos según la fuente, se procede a distribuir en cada mes los recursos, • Entre los diferentes conceptos de gastos de acuerdo a las secciones y apropiaciones correspondientes, garantizando el uso correcto de las fuentes y usos		
3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Radicación del Proyecto de PAC:** Una vez elaborado el proyecto , se radica el proyecto del PAC en la Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces, en los tiempos establecidos en las disposiciones generales del presupuesto y/o decreto de liquidación, con el fin de consolidar propuestas con la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces	Radicación de la propuesta	Cinco (5) minutos
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Aprobación del PAC:** Una vez consolidado, por la Tesorería para todo el gobierno municipal, se presenta para su aprobación al	PAC aprobado	Treinta (30) minutos

			COMFIS.		
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Socialización de las metas del PAC:** Se comunica a las diferentes entidades ejecutoras del presupuesto sobre las metas de disponibilidad del PAC para los gastos que están a su cargo, en el marco de dicha distribución, la Alcaldía internamente determinará las prioridades de pago, conforme a las decisiones del ordenador del gasto.	Evidencias de la socialización	Dos (2) horas
6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Modificación del PAC:** Las modificaciones al PAC, serán aprobadas por la Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces, cuando no varíen las metas financieras establecidas por el COMFIS, mediante resolución.	Modificaciones del PAC aprobadas	Un (1) día
7	Secretaría de				Una (1)

	Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Reducción del PAC:** Reducir el PAC: La Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces podrá reducir el PAC en caso de detectarse deficiencia en su ejecución; por bajo nivel de recaudos	Reducción del PAC aprobada	hora
8	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Expedición del Certificado de PAC:** Al momento de expedir un certificado de disponibilidad, es necesario contar con la autorización de disponibilidad de PAC, lo que garantiza la situación de fondos suficientes para cubrir los compromisos. (Art. 16 y 23 de la Ley 734/2002).	Constancia de disponibilidad de PAC	Cinco (5) minutos

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-04	Acta de aprobación y/o modificación del plan financiero	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-10	Memorando de solicitud de información	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Memorando de respuesta a solicitud de información	Secretario(s) de despacho	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-12	Proyección del Presupuesto de Ingresos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-13	Proyección del Presupuesto de Gastos de Servicios Personales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-14	Proyección del Presupuesto de Gastos Generales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-15	Proyección del Presupuesto de Transferencias	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-16	Proyección del Presupuesto de Déficit	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Proyección del		Secretaría de			

FO-MES1-P3-17	Plan Operativo Anual de Inversiones	Jefe de Presupuesto	Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-18	Proyección del Servicio de la Deuda	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-19	Memorando de remisión del Anteproyecto de presupuesto para revisión al despacho del alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-20	Memorando de remisión del Anteproyecto para ajustes en la Secretaría de Hacienda	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Memorando de remisión del		Secretaría de	Según tablas de		

FO-MES1-P3-21	anteproyecto ajustado al Despacho del Alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Hacienda o quien haga sus veces	Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-22	Memorando de remisión del Anteproyecto revisado al Concejo Municipal	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-23	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo de Presupuesto por la comisión de presupuesto	Secretario de la comisión de presupuesto	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-24	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo por la plenaria	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-25	Decreto de repetición de presupuesto	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-26	Memorando de remisión del Acuerdo de presupuesto aprobado al Despacho del alcalde	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-27	Constancia de sanción del Acuerdo de Presupuesto	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-28	Memorando de remisión del Acuerdo de Presupuesto al despacho de la Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-29	Decreto de Liquidación	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-30	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación al Tribunal contencioso Adtivo	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-31	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación a las secretarías de despacho	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No Aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

PLAN FINANCIERO

El Plan Financiero es un instrumento de planificación y gestión financiera del sector público, que tiene como base las operaciones efectivas de caja y, a partir de la situación actual, permite vislumbrar el comportamiento de mediano plazo de las finanzas del Municipio, contemplando la previsión de los ingresos, egresos, ahorro o déficit, y su esquema de financiación

Período de Gobierno 2008 – 2011

Tabla de Contenido

1. **EL PLAN FINANCIERO** 3

1.1. **ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE FINANCIACIÓN** 3

1.2. **BASE DE ESTIMACIÓN DE RENTAS** 6

1.2.1. Predial 6

1.2.2. Industria y comercio 6

1.2.3. Recuperación de cartera 6

1.2.4. Sobretasa a la gasolina 7

1.2.5. Sistema General de Participaciones – SGP 7

1.2.6. Recursos de crédito 7

1.3. **BASE DE ESTIMACIÓN DE LOS EGRESOS** 9

1.3.1. Funcionamiento 9

1.3.2. Servicio de la deuda 9

2. **PLAN DE INVERSIONES Y FUENTES DE FINANCIACIÓN** 11

2.1. **PLAN CUATRIENAL DE INVERSIONES** 11

2.2. **FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO** 13

2.2.1. Fuentes convencionales 13

2.2.2. Recursos contingentes 14

2.2.3. Contratación de crédito 14

3. **INSTRUMENTOS DEL PLAN** 16

3.1. Banco de Programas y Proyectos de Inversión 16

3.2. Armonización, ejecución, seguimiento y evaluación del plan 16

4. **FUENTES DE RECURSOS.** 17

4.1. Ejecución del plan financiero. 17

4.1.1. Para la vigencia del año 2008 17

4.1.2. Para las vigencias de los años 2009, 2010 y 2011 18

INVERSIONES Y FINANCIACIÓN

1. EL PLAN FINANCIERO

Según las normas vigentes, el Plan Financiero es un instrumento de planificación y gestión financiera del sector público, que tiene como base las operaciones efectivas de caja y, a partir de la situación actual, permite vislumbrar el comportamiento de mediano plazo de las finanzas del Municipio, contemplando la previsión de los ingresos, egresos, ahorro o déficit y su esquema de financiación

Para prevenir los riesgos de iliquidez, el Plan Financiero para el cuatrienio tuvo como punto de partida la situación financiera real del Municipio, con el fin de establecer con mayor precisión el marco fiscal de mediano plazo, con proyecciones que permitan prever con alto margen de certeza, el comportamiento de las finanzas durante el período del actual gobierno.

1.1 ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE FINANCIACIÓN

La estrategia financiera tiene como propósito superior asegurar la existencia de un apalancamiento financiero, que permita tanto la operación diaria de la entidad, como el cumplimiento de su misión institucional y la proyección del Municipio de hacia el futuro deseado, desde la perspectiva del desarrollo humano integral, para construir una ciudad incluyente, democrática, participativa y competitiva.

La normatividad en materia de saneamiento fiscal apunta de manera directa a garantizar la autonomía financiera municipal. Por tal razón, en el marco de la Ley 617 de 2000, la estrategia financiera del Plan comienza por cubrir con recursos corrientes de libre destinación, tanto los gastos de funcionamiento como el servicio de la deuda, con el propósito de generar recursos de libre destinación para aquel tipo de gasto que no está privilegiado por las transferencias provenientes del Sistema General de Participaciones.

Dada la limitación de estos recursos, y teniendo en cuenta que el Gasto Público Social está privilegiado desde la Constitución misma, se deben buscar fuentes frescas de recursos como complemento a las tradicionales.

Uno de los componentes fundamentales de la estrategia, consiste en mantener un Esquema de austeridad y optimización para el gasto de funcionamiento, y una adecuada combinación de solvencia y sostenibilidad para el uso responsable del crédito y el pago oportuno del servicio de la deuda.

La estrategia propuesta busca incrementar las fuentes tradicionales, mejorando el recaudo oportuno, respecto del año 2011 recuperando la confianza y credibilidad que permitan fortalecer la cultura tributaria del ciudadano, y haciendo un esfuerzo adicional para la recuperación de cartera vencida.

Para complementar los recursos tradicionales, es necesario la búsqueda de nuevas fuentes de financiación, dentro de éstas se destacan la Cooperación internacional y la cofinanciación pública o privada.

En este último aspecto, queda expresado el sentido de la corresponsabilidad, puesto que el Plan exige no sólo el esfuerzo de la Administración Pública, sino también el de ciudadanos conscientes de su papel de gestores dinámicos y directos del proceso de construcción y transformación de la ciudad, que aporten a una mayor eficiencia en la ejecución de acciones; concentrando así esfuerzos alrededor de un objetivo común, articulando iniciativas y optimizando recursos.

Estrategias Financieras Específicas.

1. Diseñar y poner en marcha planes cuyas acciones apunten a la reducción de los niveles de evasión y de elusión, registrados en los impuestos que representan la mayor parte de los Ingresos Corrientes del Municipio, como son el Predial e Industria y Comercio.
2. Reforzar la cultura ciudadana en términos tributarios, a través de programas y campañas educativas, que sirvan de motivación a los futuros contribuyentes, a los contribuyentes activos y a los evasores. Se desarrollarán propuestas pedagógicas de construcción de pactos sociales y económicos entre la ciudadanía y el gobierno local.
3. Intensificar las actividades tendientes a acelerar la recuperación del debido cobrar, mediante el cobro persuasivo y coactivo, los acuerdos de pago, los cruces de cuentas y la selección de cartera.
4. Adoptar como política para la consecución de recursos de crédito, la conservación de la instancia de contratación autónoma "Semáforo Verde",

de acuerdo con los términos de la Ley 358 de 1997 y su Decreto Reglamentario 696 de 1998. En todo caso, la estrategia tiene por objetivo evitar que el Municipio incurra en la adopción de planes de desempeño, planes de saneamiento fiscal y financiero o de intervención económica por la pérdida de autonomía de gestión que ello implicaría.

5. Analizar la venta de bienes muebles e inmuebles, que signifiquen ineficiencia en su tenencia.
6. Continuar con un estricto control de los gastos de funcionamiento en gastos personales y generales, buscando así una eficiente asignación de recursos.

1.2. BASE DE ESTIMACIÓN DE RENTAS

1.2.1. Predial

Para el 2008, se aprobó un recaudo proyectado de $ 400 millones. La proyección se realizó teniendo en cuenta el incremento del Gobierno Nacional del 4 %, producto del ajuste por inflación, un 4,5 dado por el proceso de conservación catastral y un recaudo estimado del 85 % de lo facturado. Para el 2009 se tendrá en cuenta un incremento del 4%, dado por los procesos de actualización y conservación catastral respectivamente; para el 2010-2011 se estima un incremento del 4%.

1.2.2. Industria y comercio

Para el 2008 se proyecta un recaudo de $ 25 millones; este crecimiento en el recaudo con relación al 2011, se dará por la gestión del plan de fiscalización, apoyada en el mejoramiento de los sistemas de información de rentas y en el plan de investigación y auditoria tributaria, el cual contempla auditar a los contribuyentes más representativos y establecer herramientas para disminuir la elusión y evasión tributarias.

Esto permite aumentar el recaudo, con base en una inflación del 4%. Para el 2009-2011 se toma un incremento del 4 %.

Adicionalmente la Administración Municipal se compromete a hacer un esfuerzo fiscal a partir del año 2009 incrementando en un 4 % el recaudo de los impuestos Predial e Industria y Comercio, lo que significa aumentos de $ 0 millones en el 2009, $ 1 millones en el 2010 y $ 1 millones en el 2011. Para un total de $ 2 Millones en el período.

1.2.3. Recuperación de cartera

La Administración Municipal ha establecido mecanismos de persuasión y conciliación, aprobados para el cobro de impuestos territoriales en la Ley 1175 de 2007, para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias. Se espera que en el 2008 el recaudo sea de $ 135 millones. Para la proyección se tuvo en cuenta el desarrollo del proyecto Recuperación Cartera y la gestión de cobro preventivo y coactivo, que facilitan a los contribuyentes el pago por cuotas del valor que adeudan sobre los impuestos. Para el 2009-2011, se estima un incremento del 5.5 %, sustentado en un crecimiento de 3.5% del PIB y un 2% por la gestión de cobro preventivo y coactivo y el desarrollo de proyectos encaminados a este fin.

1.2.4. Sobretasa a la gasolina

El valor se proyectó para el 2008 tomando el promedio de los recaudos efectivos de 2007, más un incremento explicado en un 3.5% de aumento en el PIB; además se tuvo en cuenta que el consumo de gasolina tiende a rebajar por el auge que esta adquiriendo el gas natural para los vehículos; se estima un ingreso de $ 45 millones. Para el 2009-2011 se espera un crecimiento del 4%, con base en un incremento del PIB de un 3.5%.

1.2.5. Sistema General de Participaciones - SGP

Para el año 2008 se espera un ingreso de 1.142 millones. La proyección se realizó teniendo en cuenta las participaciones reportadas para al año 2007 y un valor constante del mismo acatando las recomendaciones del Departamento Nacional de

Planeación y el Ministerio de Hacienda. Para el período 2009-2011 se supone un incremento anual de la inflación de 4%.

1.2.6. Recursos de crédito

Los Recursos del Crédito requeridos para financiar el plan cuatrienal de inversiones son de $ 6 millones, se contratarán bajo los criterios de autonomía para la contratación de deuda pública, acorde con los indicadores de solvencia y de sostenibilidad definidos en la Ley 358 de 1997.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA

PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS 2008 – 2011 (millones de pesos)

CONCEPTO INGRESOS	VIGENCIAS PERIODO DE GOBIERNO 2008 - 2011				TOTAL CUATRIENIO
	2008	2009	2010	2011	
Ingresos Corrientes	**2.051**	**1.974**	**1.982**	**1.989**	**7.996**
Ingresos Tributarios	648	655	662	668	2.633
Ingresos No Tributarios	56	57	57	58	228
Transferencias	1.347	1.263	1.263	1.263	5.136
Fondos Especiales	**6**	**6**	**6**	**6**	**24**
Recursos de Capital	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Venta de Activos	0	0	0	0	0
Otras recuperaciones					0
Excedentes Financieros					0
Rendimientos Financieros	0	0	0	0	0
Otros ingresos	0	0	0	0	0
Recursos del Crédito Interno					0
RENTAS MUNICIPALES	**2.057**	**1.980**	**1.988**	**1.995**	**8.021**

1.3. BASE DE ESTIMACIÓN DE LOS EGRESOS

1.3.1. Funcionamiento

Para el 2008 los recursos destinados a funcionamiento ascienden a $ 575 millones, que representan el 28 % del total del gasto. Los gastos de personal se proyectaron para el 2008 teniendo en cuenta una inflación de 4 %, y un incremento de 7 % dado que se proyectaba que fueran proveídos cargos vacantes en la planta de personal en la presente vigencia de 2008.

Para el 2008 - 2011 se proyectó con un incremento del 4 %. Para el cálculo de los Gastos de funcionamiento se tuvo en cuenta como política de la actual administración incrementar los gastos generales en un 4% a partir del año 2009, Para un total de gastos generales en el período de $ 349 millones.

1.3.2. Servicio de la deuda

El Servicio de la deuda se proyectó teniendo en cuenta:

1. Que a la fecha no existen obligaciones financieras vigentes.
2. Que se proyecto un pago mínimo de 8 millones del servicio de deuda para efectos de garantizar el cálculo correcto del indicador de endeudamiento y capacidad de pago en $ 8 millones durante el período 2008-2011

Se observa que no hay presupuesto disponible para garantizar el abono por concepto de bonos pensiónales en el período 2008 – 2011.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA

PROYECCIÓN DE LOS EGRESOS 2008 – 2011 (millones de pesos)

CONCEPTO	VIGENCIAS PERIODO 2008 - 2011				TOTAL
GASTO	2008	2009	2010	2011	CUATRIENIO
Funcionamiento	**641**	**648**	**654**	**661**	**2.604**
Gastos Personal	300	303	306	309	**1.219**
Gastos Grales	86	87	88	89	**349**
Transferencias	97	98	99	100	**394**
Organismos de Control	158	160	161	163	**642**
Servicio de la Deuda	**2**	**2**	**2**	**2**	**8**
Amortización Deuda - vigente	1	1	1	1	**4**
Intereses Deuda - vigente	1	1	1	1	**4**
Amortización Deuda - nueva					**0**
Intereses Deuda - nueva					**0**
Bonos Pensionales	0	0	0	0	**0**
Plan Operativo Anual de Inversiones	**1.322**	**1.330**	**1.331**	**1.332**	**5.315**
Plan Operativo Anual de Inversiones	1.322	1.330	1.331	1.332	**5.315**
Inversiones - Deuda Social					**0**
Cobertura déficit acumulado	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Cobertura déficit 2011	**92**	**0**	**0**	**0**	**92**
EGRESOS	**2.057**	**1.980**	**1.988**	**1.995**	**8.020**

2. PLAN DE INVERSIONES Y FUENTES DE FINANCIACIÓN

2.1. PLAN CUATRIENAL DE INVERSIONES

La formulación del Plan cuatrienal de inversiones, es el resultado de la proyección de costos y fuentes de financiación de los principales programas y proyectos de inversión pública contemplados en la parte estratégica general de cada línea.

En la elaboración del Plan Cuatrienal de Inversiones, se dio prioridad preliminar a Programas que por ley se deben ejecutar y que tienen fuente específica de recursos.

Para la distribución de los recursos disponibles se aplicó un modelo de ponderación a prorrata, de las prioridades planteadas en el Consejo de Gobierno y los distintos grupos de trabajo, durante la fase de formulación del Plan, teniendo en cuenta además, los resultados de los talleres consultivos comunitarios, realizados bajo el filtro vinculante del Programa de Gobierno.

MUNICIPIO DE VICTORIA, VALLE DEL CAUCA

PROYECTO PRESUPUESTO PARTICIPACIÓN- (millones de pesos)

DIMENSIÓN	SECTORES	TOTAL	% PART
Bienestar y Desarrollo Social	Educación	552	10,39%
	Salud	1.824	34,32%
	Cultura	68	1,28%
	Recreación y Deporte	92	1,73%
	Vivienda	414	7,80%
	Agua Potable y saneamiento básico	928	17,46%
	Población vulnerable	0	0,00%
	TOTAL	3.878	72,97%
Desarrollo Económico y Empleo	Agropecuario	132	2,48%
	Industria, comercio y turismo	1	0,02%
	Vias	128	2,41%
	Energía	41	0,77%
	Total	302	5,68%
Ambiental	Medio ambiente	64	1,20%
	Prevención y atención de desastres	0	0,00%
	Total	64	1,20%
Político Institucional	Desarrollo comunitario	0	0,00%
	Fortalecimiento institucional	658	12,39%
	Equipamiento municipal	0	0,00%
	Justicia y seguridad	412	7,75%
	Total	1.070	20,14%
	TOTAL PLAN PLURIANUAL DE INV	**5.315**	**100,00%**

2.2. FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

2.2.1. Fuentes convencionales

Las inversiones en las cuales se compromete la Administración Central, están consideradas en el cuadro anterior, y para ellas se destinará un total de **($ 5.315 Millones).** En los estimativos indicados, se han incluido las rentas tradicionales del Municipio de , de acuerdo con las proyecciones preparadas por la Tesorería Municipal y el Contratista.

Al observar las fuentes financieras, es perceptible el alto impacto que tienen en la inversión social del Municipio, las transferencias del Sistema General de Participaciones.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA

PRESUPUESTO PROYECTADO- ORIGEN RECURSOS

CONCEPTO	PERIODO GOBIERNO 2008-2011				TOTAL	%
INGRESOS U ORIGEN	2008	2009	2010	2011	PERIODO	PART
Recursos propios	**218**	**226**	**227**	**228**	**899**	**17**
Transferencias Nales	**1.104**	**1.104**	**1.104**	**1.104**	**4.416**	**83**
Educación	108	108	108	108	432	8
Salud	456	456	456	456	1.824	34
Propósito general	540	540	540	540	2.160	41
Restaurantes escolares					0	0
Recursos del crédito	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Crédito interno					0	0
Otros					0	0
Salud					0	0
Excedentes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Excedentes ordinarios					0	0
Excedentes extraordinarios					0	0
TOTAL	**1.322**	**1.330**	**1.331**	**1.332**	**5.315**	**100**

La tabla anterior da cuenta del esfuerzo del Municipio, al aportar como recursos propios 17,83 % del total presupuesto.

2.2.2. Recursos contingentes

El principio de la corresponsabilidad, expresado en términos financieros, ofrece la posibilidad de prever cofinanciación para la ejecución de varios proyectos, con recursos que complementen las fuentes tradicionales. Para el presente Plan, estos recursos, que por su tipología se consideran contingentes, serán ingresados al presupuesto Municipal en el momento en que su gestión se considere madura, sin crear expectativas, sobrevalorar proyecciones de ingresos, o propiciar déficit al presupuestar gastos contra rentas aún no existentes.

Mediante este esfuerzo compartido, la administración espera cofinanciar el Plan de Desarrollo en varios de sus proyectos, con recursos adicionales a la cifra aportada por el ente central municipal, así:

La cofinanciación y la cooperación internacional.

Se emprenderán gestiones para la identificación y canalización de recursos de cooperación no reembolsables de contrapartida, para recursos de importancia estratégica contemplados en Plan Nacional de Desarrollo y en los planes de las autoridades ambientales. Los ingresos esperados por estas vías también se constituyen en parte de los recursos contingentes, dado que no hay una base de cálculo inmediata, y dependerán de la forma como se asuman los instrumentos.

2.2.3. Contratación de crédito

Para el período 2008-2011, la administración actual esta en capacidad de contratar créditos con cargo al servicio de la deuda para financiar parte del Plan de Inversiones contemplados en el plan de Desarrollo, permitiéndole al Municipio de conservar su autonomía en los términos establecidos en la Ley 358 de 1997 y su decreto reglamentario 696 de 1998.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA

CAPACIDAD DE PAGO 2008-2011

CONCEPTO y/o	PERIODO 2008-2011			
DESCRIPCION	2008	2009	2010	2011
Ingresos Corrientes	1.267	1.324	1.371	1.412
Gastos de Funcionamiento	546	571	591	608
Ahorro Operacional	721	753	780	804
Intereses de la Deuda	0	0	0	0
Solvencia	0	0	0	0
Sostenibilidad	0	0	0	0
Saldo de la deuda	0	0	0	0
ESTADO DE LA ENTIDAD	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE

Para el cálculo de los indicadores de Capacidad de Pago con el fin de determinar el ahorro operacional, se tuvo en cuenta las ejecuciones presupuestales a diciembre de 2007 incrementadas con una inflación del 4% para el cuatrienio 2008-2011. Los indicadores de Solvencia y sostenibilidad de la deuda disminuyen por efectos de la ausencia de contratación de Recursos del Crédito.

Es bueno aclarar que el cálculo de los Ingresos Corrientes que sirven de base para calcular la capacidad de pago, es diferente al cálculo de los Ingresos Corrientes del Plan Financiero, en el primero se incluyen como tales los Recursos del balance provenientes de otras recuperaciones y los Rendimientos Financieros por recursos

propios, así mismo se excluyen los Excedentes Financieros, las Cuotas de Fiscalización y la Venta de Activos tal como lo establece la Ley 358 de 1997 y su decreto reglamentario 696 de 1998

La capacidad de pago dada por el indicador de solvencia se calcula con la proyección de los intereses causados a diciembre 31 de la deuda vigente y los intereses proyectados generados por las nuevas contrataciones, para el cálculo del indicador de sostenibilidad se tiene en cuenta la deuda vigente y las nuevos desembolsos tanto de la vigencia actual como de la vigencia anterior.

3. INSTRUMENTOS DEL PLAN

3.1. Banco de Programas y Proyectos de Inversión

Para la correcta ejecución del Plan de Desarrollo y del Plan Cuatrienal de Inversiones, la Administración Municipal adopta los instrumentos de gestión previstos en la Constitución y las Leyes 152 de 1994 y 489 de 1998, para lo cual fortalecerá institucionalmente el Banco de Programas y Proyectos de Inversión bajo las directrices metodológicas del Departamento Nacional de Planeación, de tal forma que permita la priorización de los programas y proyectos de los respectivos Planes Operativos Anuales de Inversión y de los Planes de Acción, en función de su viabilidad técnica, social, ambiental, económica y financiera.

3.2. Armonización, ejecución, seguimiento y evaluación del plan

Armonización:

Para armonizar el Plan de Desarrollo con los otros niveles territoriales, se pondrán en funcionamiento permanente los instrumentos de coordinación con la Nación y el Departamento desde el ámbito Municipal, que incorporen las instancias comunitarias, comunales y políticas presentes en los entes territoriales.

Ejecución:

Dentro de los dos meses siguientes de la aprobación del Plan de Desarrollo, todas las dependencias de la Administración Municipal, bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación prepararán su correspondiente Plan de Acción para el periodo de gobierno y lo someterán a aprobación del Consejo de Gobierno. En los Planes de Acción por dependencia, se indicarán los objetivos generales, objetivos específicos y estrategias a su cargo, los resultados esperados, los proyectos correspondientes, las metas, los recursos asignados y los indicadores que permitan verificar su cumplimiento. Los planes de acción deben ser ajustados anualmente, una vez el Concejo Municipal apruebe los presupuestos para cada vigencia.

Seguimiento y evaluación:

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 152 de 1994, el Plan de Desarrollo Municipal será evaluado permanentemente por la Oficina Asesora de Planeación y por la comisión del plan del Concejo Municipal a la cual la administración central rendirá un informe anual sobre la ejecución del mismo. Tanto la secretaria de planeación como el concejo municipal informaran permanentemente de los resultados y ajustes al consejo territorial de planeación.

4. FUENTES DE RECURSOS.

Para ejecutar los proyectos que forman parte del Programa de Ejecución se tienen contempladas las siguientes fuentes:

1. Recursos Ordinarios
2. Sistema General de Participaciones (o Transferencias Nacionales como se conocían anteriormente)
3. Recursos del Crédito

Adicionalmente, el Municipio tiene contemplado los denominados Recursos Contingentes conformados por Cofinanciación pero estos no se recomiendan su programación por considerarse recursos inciertos.

4.1. Ejecución del plan financiero.

Con el fin de financiar y ejecutar las líneas y los programas incluidos en el presente Plan de Desarrollo, se tendrá en cuenta lo siguiente:

4.1.1. Para la vigencia del año 2008:

La Administración Municipal incorporará al Presupuesto General del Municipio de La Victoria, únicamente para la vigencia del 2008, los recursos asignados por el DNP por concepto de Sistema General de Participaciones y los recursos adicionales percibidos por la gestión de recursos ante entes Nacionales, Departamentales y demás que coadyuven a la prestación del servicio a la comunidad de La Victoria en concordancia con las competencias municipales.

4.1.2. Para las vigencias de los años 2009, 2010 y 2011:

No obstante el Plan Financiero estará financiado para los años 2009, 2010, y 2011, se requiere la revisión permanente del presente plan respecto de los CONPES sociales emitidos por el Departamento Nacional de Planeación y los parámetros de asignación utilizados para la distribución de los recursos del Sistema General de Participaciones y el monitoreo constante al cumplimiento de las metas del Plan Financiero y Marco Fiscal de Mediano Plazo.

CODIGO CGR	CONCEPTOS	ESCENARIO FINANCIERO (1)	PRESUPUESTO DEFINITIVO (2)	EJECUCIÓN A MES (3)	(%) EJECUCIÓN FRENTE APRESUPUESTO (3) (2) (2)(1)	(%) EJECUCIÓN FRENTE A ESCENARIO (3)(1) (2)(1)

RUBROS Y APROBACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL PRIMER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE
1.Recaudo Efectivo de Caja								
2 Giros efectuados en el periodo								

RUBROS Y OPERACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	TOTAL VIGENCIA
SUPERAVIT O DEFICIT DE EFECTIVO									
VARIACIONES DE EFECTIVO									

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MES1-P3-04	VERSION: 01
	Anexo 107 **PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA (P.A.C)**	T.R.D. Emisor Xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - VIGENCIA –MES XXX A MES XXXX
NOMBRE ENCARGADO DE AREA

Código ID	ART	Apropiación Presupuestal	PAC Programado Inicial 200x	PAC PROGRAMADO VIGENCIA 200X											
				ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.

IDENTIFICACIÓN DEL RUBRO PRESUPUESTAL	PROYECCIÓN 200X	PROYECTADO	PART %	VAR %

CODIGO MFMP	NIVEL	ART	NOMBRE	PROYECCIÓN INGR. AGOSTO	PROYECCIÓN INGR. AÑO XXX	% PART. INGRESOS AÑO XXX	% VAR.INGRESOS AÑO XXX

RESUMEN PRESUPUESTO DE INGRESOS

CONCEPTOS INGRESOS	ANALISIS RESUMEN PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑOS			
	INGRESOS ESTIMADOS VIGENCIA ANTERIOR	INGRESOS PROGRAMADOS PRÓXIMA VIGEN.	% PARTICI. INGRESOS AÑO XXX	% VARIACIÓN INGRESOS AÑO XXX
INGRESOS PROPIOS				
APORTES NACIONALES				
APORTES DEPARTAMENTALES				
TOTAL INGRESOS VIGENCIA				

INGRESOS CORRIENTES DE LIBRE DESTINACIÓN

INGRESOS CORRIENTES				
SUBTOTAL INGRE. CORRIENTES DE LIBRE DESTI.				
TOTAL INGR. CORRIENTES				

SECCIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE SECCIONES ORDINARIAS	NUMERO SECCIONES EXTRAORDINARIAS
1			X	X
2			X	X
3			X	X
4			X	X
5			X	X
6			X	X
7			X	X
8			X	X

SECCIONES	HONORARIOS SECCIONES ORDINARIAS	HONORARIOS SECCIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL HONORARIOS SECCIONES	E.P.S. PUBLICA	E.P.S. PRIVADA	TOTAL COSTO POR CONCEJAL
9						
10						
11						
TOTAL HONORARIOS CONSEJO MUNICIPAL			xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx

Promedio Mensual	xxxxxx	0	xxxxx	xxxxxx
Promedio Mensual Secciones	xxxxxx	0	xxxxx	xxxxxx
Promedio Mensual por Concejal	xxxxxx	0	xxxxx	xxxxxx

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MES1-P3-07	VERSION: 01
	Anexo 110 **PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO DE SERVICIOS GENERALES**	T.R.D. Emisor xxxx T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

Nombre y Especificación de los bienes	Código Sice	Código Inventarios	Reposición de Equipo Prog. 200x			Equipo Adicional 200x			
			Cantidad	Costo Unitario	Valor Total	Cantidad	Costo Unitario	Valor Total	JUSTIFICACIÓN o criterio de proyección
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
TOTALES					**0,00**			**0,00**	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MES1-P3-08	VERSION: 01
	Anexo 111 **PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO DE TRANSFERENCIAS**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

ID	Código	Descripción	Sección xx	Sección xx	Sección xx	Gastos Asumidos Despacho Alcalde	Gastos Conc. Asumidos Despacho Alcalde	Sección xx Despacho Alcalde

Sección xx Secc. Gob.	Sección xx Secc. Hacienda	Sección xx Planeación	Sección xx Desp. Social	Total Gastos Admón	Sección xx F.L.S.	Total programado	% del Total
	TOTAL SERVICIOS PERSONALES						

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MES1-P3-09	VERSION: 01
	Anexo 112 **PROYECCIÓN DEL PLAN ANUAL DE INVERSIONES**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES VIGENCIA 2XXX

CONCEPTO	POAI 2XXX INICIAL	POAI 2XXX INICIAL	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
Subtotal Presupuesto De Inversiones	xxxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx

PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES VIGENCIA 2XXX

CONCEPTO	POAI 2XXX INICIAL	POAI 2XXX INICIAL	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
Subtotal Presupuesto De Inversiones	xxxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO – MES1-P3-11	VERSION: 01
	Anexo 114 **PROYECCIÓN DEL SERVICIO DE LA DEUDA**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

IDENTIFICACIÓN PRESUPUESTAL			FUENTE DE FINANCIACIÓN DE LA ENTIDAD TERRITORIAL								
Código	Art.	Apropiación presupuestal	SGP Ley 715/01	Regalías	FLS (Rec. Prop.)	FVIS	FLT Escolar	5% OP Fondo seg.	FFDR	FI TRANSITO	Adjudicaciones
INTERESES Y COMISIONES Y (DEUDA INTERNA)											

RF. Rec. Propios	RF. Sgp. Pg	RF. Sgp. Edu.	RF. Sgp. Rsu.	FOSYGA	Etesa	Rentas Cedidas	20% Ley 617	1% Ley 99	Total POAI 2XXX
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

MACROPROCESO: Gestión de Bienes				**PROCESO:** Adquisición de Bienes y Servicios	**SUBPROCESO:** N.A	
1. OBJETIVO: Realizar las compras de bienes y servicios de acuerdo con los criterios definidos dentro de los procedimientos que conforman el proceso y hacer una evaluación y selección de proveedores, de acuerdo con criterios de calidad.					**2. RESPONSABLE:** Despacho del Alcalde y todos los despachos	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Funcionarios que producen la información a divulgar EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas,	Necesidad de compra	Identificación de la necesidad	P	Ver Procedimiento PR_MAP4_P2-xxxxxx Elaboración, Aprobación, Modificación y Ejecución del Plan de Compras	Material debidamente recibido y almacenado	Dependencia responsable de la compra
EXTERNOS: Comunidad, Proveedores,	Identificación	Evaluación y Selección de		Ver MA_MAP4_P2_01	Solicitud de cambios	Jefe dependencia responsable de la

contratistas, entes reguladores o de control.	proveedores	proveedores	P	Manual de Contratación		compra
INTERNOS: Funcionario que produce la información de los bienes y/o servicios a contratar EXTERNOS:	Solicitud de compra	Decisión de compra	H	Contratación Ver Procedimiento PR_MAP4_P2_05 Contratación por Concurso de Méritos	Ver * * Listado de Formatos adscritos al Proceso en el Aplicativo, su uso es relativo al tipo de	Jefe dependencia responsable de la compra

Proveedoresy/o contratistas, contratista				PR_MAP4_P2_02 Contratación por mínima cuantía PR_MAP4_P2_03 Contratación por Contratación Directa PR_MAP4_P2_04 Contratación por Licitación Pública PR_MAP4_P2_05 Contratación por Selección Abreviada Ver MA_MAP4_P2_01 Manual de Contratación	contratación escogida por la Entidad.	

INTERNOS: Funcionario que produce la información de los bienes y/o servicios a recibir EXTERNOS: Proveedores y/o contratistas	Recibo bienes y servicios	Recepción bienes y Almacenamiento	V	Ver Procedimiento PR-MAP3-P2-04 Ejecución de Gastos del Presupuesto Municipal	FO_MAP4_P2_29 Acta de Entrega y recibo a satisfacción * Para el caso de Servicios FO-MAP4-P1-66 Comprobante de ingreso	Dependencia responsable de inventarios (Secretaría de Servicios Administrativos o quien haga sus veces)
INTERNOS: Funcionario que produce la información de los bienes y/o servicios contratados EXTERNOS: Proveedores y/o contratistas.	Cumplimiento proveedores y/o Contratistas	Seguimiento a proveedores y/o Contratistas	V	Ver PR_MAP4_P2_02 Manual de Interventoría		Dependencia responsable de la compra y/o Interventor designado por Acto Administrativo

INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS:	Ejecución de actividades No conformidades detectadas	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades)		PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas		INTERNOS:

- Estado - DAFP - Comunidad	Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A		Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Plan de compras – Planeación Financiera – Planeación del Desarrollo – Gestión Financiera

10. RECURSOS NECESARIOS:	**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:**
- Hardware - Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	- 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección - 5.4 Planificación - 7.2.3 Comunicación con el cliente

	- 7.4 Adquisición de Bienes y Servicios - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) - Ley 80 de 1993 - Manual de contratación - Ver Listado de Documentos de Referencias Normatividad y Jurisprudencia	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** FO_MAP4_P2-01 Minuta contrato de comodato FO_MAP4_P2_02 Minuta contrato de suministros FO_MAP4_P2_03 Minuta contrato de prestación de servicios FO_MAP4_P2-04 Minuta Contrato de obra publica FO_MAP4_P2_05 Minuta contrato de mínima cuantía u orden previa FO_MAP4_P2_06 Minuta contrato de consultoría FO_MAP4_P2_07Acto de apertura de contratación directa FO_MAP4_P2_08 Acta de apertura de propuestas

	FO_MAP4_P2_09 Acta cambio de obra publica FO_MAP4_P2_10 Acta de inicio de contrato FO_MAP4_P2_11 Acta de liquidación de contrato FO_MAP4_P2_12 Aviso publicación de prensa FO_MAP4_P2_13 Acta de reinicio FO_MAP4_P2_14 Acta de suspensión FO_MAP4_P2_15 Comunicación de Adjudicación FO_MAP4_P2_16 Certificación comité asesor y evaluador en contratación FO_MAP4_P2_17 Certificación de visita de interventoría y recomendación del interventor FO_MAP4_P2_18 Estudios y documentos previos FO_MAP4_P2_19 Informe de interventoría FO_MAP4_P2_20 Lista de verificación del interventor de obras publicas FO_MAP4_P2_21 Lista de verificación de ejecución del contrato de

	obra publica FO_MAP4_P2_22 Notificación al contratista FO_MAP4_P2_23 Notificación al interventor FO_MAP4_P2_24 Proyecto de pliego de condiciones FO_MAP4_P2_25 Acta de apertura de un proceso de selección de contratista FO_MAP4_P2_26 Resolución de declaratoria desierta a una licitación publica FO_MAP4_P2_27 Solicitud de Póliza FO_MAP4_P2_28 Acta de recibo parcial FO_MAP4_P2_29 Acta de entrega y recibo a satisfacción FO_MAP4_P2_30 Disponibilidad Presupuestal FO_MAP4_P2_31 Registro Presupuestal FO_MAP4_P2_32 Registro Proyecto Banco de Inversión (Banco de Programas y Proyectos)

	FO_MAP4_P2_33 Aprobación de Garantía única MA-MAP4_P2_01 Manual de Contratación MA-MAP4_P2_02 Manual de Interventoría

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Identificar el grado de satisfacción en los pedidos de proveedores de bienes y servicios	Grado de satisfacción en pedidos recibidos de proveedores de bienes y servicios.	Eficiencia	Se calcula el % de Eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Gestión de Bienes	Interventor Delegado	Bimestral

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo describir la forma en que se debe llevar a cabo la Revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) del Municipio de La Victoria para asegurar continuamente su pertinencia y eficacia para cumplir los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, la política y los objetivos de calidad , la satisfacción oportuna de los usuarios de los servicios prestados por el municipio y el uso de mecanismos de control apropiados para la consecución de las metas y objetivos de la entidad (elementos fundamentales del MECI).

Este procedimiento aplica a todas las Dependencias de la Administración Municipal y cubre todos los elementos del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) incluidas las revisiones periódicas que debe realizar cada dependencia a los componentes del SGCC que le corresponden (componentes del SGCC implementados en cada dependencia).

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la definición de las fechas y cronogramas para realizar las revisiones anuales y culmina con el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora al SGCC que surgen como resultado de la revisión.

3. VOCABULARIO

- *Conveniencia* - Grado en el que se ajusta el SGCC a la estructura y características de Municipio de La Victoria.

- *Adecuación* - Grado en que las disposiciones planificadas son suficientes para cumplir los requisitos, política y objetivos del SGCC.

- *Eficiencia* - Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- *Eficacia* - Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Se es Eficaz cuando se está implementando lo definido en el SGCC y la mayoría de los indicadores alcanzan los resultados esperados.

- *Efectividad* - Medida del impacto de la gestión de la Alcaldía de La Victoria dada por la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos; el impacto del SGCC en el mejoramiento del desempeño de la entidad.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La frecuencia para la realización de las reuniones de revisión del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) es anual y posterior a la realización de un ciclo de auditorías internas, así como de la evaluación independiente planteada por el MECI 1000:2005.

Si bien es el Alcalde quien debe dirigir las reuniones de Revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - , es el Jefe de Control Interno y Calidad quien debe velar porque la Revisión se lleve a cabo y coordinar todo lo necesario para su ejecución. Si el Alcalde no puede asistir a la Reunión éste debe delegar al Jefe de Control Interno y Calidad para que la presida.

Si durante una revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) surgen cambios éstos deben implementarse de manera oportuna.

La siguiente es la información que debe analizarse en las Revisiones por la Dirección:

- La Política de Calidad.
- Los Objetivos de Calidad.
- Resultados de las Auditorías Internas de Calidad y Control Interno.
- Resultados de la Evaluación Independiente (MECI).
- Resultados de las Autoevaluaciones.
- Retroalimentación del Cliente. (Encuestas, Quejas y Reclamos)
- Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto.
- Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento.
- Resultados del seguimiento a los planes de mejora de las Revisiones anteriores.

- Riesgos actualizados e identificados de los procesos del SGCC

La responsabilidad de la recolección de la información para la reunión está a cargo del Jefe de Control Interno y Calidad.

Cada secretaria del Municipio debe realizar una revisión anual de su Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) con la misma metodología expuesta en este procedimiento y cómo mínimo con un mes de anticipación a la reunión de la revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - por la Dirección. Los tiempos (cronograma) para la realización de la Revisión al SGCC en cada secretaria serán indicados por el Jefe de Control Interno y Calidad y deberán ser Coordinada por los Secretarios de cada Dependencia y el Jefe de Control Interno y Calidad.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2004
- MECI 1000:2005
- PR - MEV3 - P2 – 02 Procedimiento para las Acciones Correctivas

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Programar y Convocar a la Revisión por la Dirección:** Anualmente el Jefe de Control Interno y Calidad programa la Revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - para lo cual informa a los Responsables de cada Proceso para que recopilen la información requerida según formato, FO-MES3-P1-01 “Convocatoria a la Revisión por la Dirección”.	FO-MES3-P1-01 “Convocatoria a la Revisión del SGCC por la Dirección”	Mínimo dos meses antes de la reunión

			Debe efectuarse con dos meses de anticipación para dar tiempo a que los funcionarios recolecten y analicen la información adecuadamente.		
2	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos	**Recolectar la información de entrada** Los Responsables de los procesos recopilan la información de su proceso de acuerdo con lo descrito en la convocatoria realizada por el Jefe de Control Interno y Calidad y se aseguran de efectuar los informes de manera adecuada para la misma.	N.A.	Según lo estipulado en la convocatoria
3	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos	**Realizar la Reunión** El Jefe de Control Interno y Calidad y los Responsables de los procesos rinden cuentas de la gestión de sus procesos, mediante la presentación de cada uno de los ítems que contiene la información de entrada para la Revisión por la Dirección de acuerdo al orden establecido en el formato FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”.	FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”	N.A.
4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Registrar los resultados de la revisión por la Dirección** Diligencia el formato FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”, incluyendo el análisis de cada ítem de la	FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”	N.A.

			Información de entrada y las decisiones tomadas y se asegura de designar los responsables para la implementación de las acciones. Se anexa al acta la información de entrada que considere necesaria.		
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Emitir conclusiones del Sistema de Gestión - Calidad y Control -** A partir del diligenciamiento de la primera parte del Acta de Revisión por la Dirección, se realizan las correspondientes conclusiones, indicando la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema de Gestión - Calidad y Control - .	FO-MES3-P1-02 "Acta de Revisión por la Dirección"	N.A.
6	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Asegurar el diligenciamiento del Acta** Después de analizar todo el temario de la Revisión por la Dirección, se verifica entre los asistentes que el Acta contenga toda la información con sus respectivos anexos, y se remite a cada participante de la reunión copia de la misma.	FO-MES3-P1-02 "Acta de Revisión por la Dirección" Registro de recibido por cada asistente	Máximo 2 semanas después de la Reunión
7	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos y Jefe de Control	**Socializar las Acciones de Mejora** Cada Responsable de Proceso debe socializar mediante reunión con su equipo e invitando a la reunión al Jefe de Control Interno y Calidad las acciones que se van a tomar	FO-MAP5-P1-02 Acta de Reunión	Máximo 3 semanas después de la Reunión de Revisión

		Interno y Calidad	para la Mejora, así como los responsables y los tiempos planeados.		
8	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos y Jefe de Control Interno y Calidad	**Efectuar seguimiento a los compromisos** Los Responsable de cada Proceso se aseguran de hacerle seguimiento a las acciones propuestas en la Revisión por la Dirección de acuerdo con las fechas establecidas. El jefe de Control Interno y Calidad debe asegurarse de que en efecto este seguimiento se lleve a cabo.	Información sobre el seguimiento a los planes de mejora	Según se defina en la Revisión por la Dirección

36 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES3-P1-01	Convocatoria a la Revisión del SGCC por la Dirección	Jefe de Control Interno y Calidad	Dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad Dependencias Responsables de Proceso	Según Tablas de Retención Documental Carpetas de Actas de Consejo de Calidad y Control. Fecha (Convocatoria + Acta + Anexos)	3 años	Archivo Central

FO-MES3-P1-02	Acta de Revisión por la Dirección"	Jefe de Control Interno y Calidad	Dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad Dependencias Responsables de Proceso	Según Tablas de Retención Documental Carpetas de Actas de Consejo de Calidad y Control. Fecha (Convocatoria + Acta + Anexos)	3 años	Archivo Central
FO-MAP5-P1-02	Acta de Reunión	Responsable de Procesos (secretarios)	Dependencias Responsables de cada proceso	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

Anexo No. 1: FO-MES3-P1-01 "Convocatoria a la Revisión del SGCC por la Dirección"
Anexo No. 2: FO-MES3-P1-02 "Acta de Revisión por la Dirección"