

## SISTEMAS DE GESTIÓN MUNICIPIO DE PEREIRA

BOLETIN INFORMATIVO  
Nº 1

AGOSTO DE 2008

DIRECCION OPERATIVA  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y  
SISTEMAS DE GESTIÓN  
(SGC, SCI, SDA)

SECRETARIA DE  
PLANEACION  
MUNICIPAL

2008

### CONTENIDO

EDITORIAL

NOVEDADES

MAPA DE PROCESOS

PROCESOS CONTRATADOS

PRINCIPIO DEL MES



## Editorial

El Municipio de Pereira esta trabajando en al implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno, para que integrados se conviertan en los SISTEMAS DE GESTIÓN, por esta razón se crea el presente boletín par informar a los integrantes del Municipio de Pereira los adelantos en estos sistemas y la nuevas herramientas de mejoramiento que se implementan en esta entidad.

Esperamos contar con ustedes para lograr el fortalecimiento institucional.

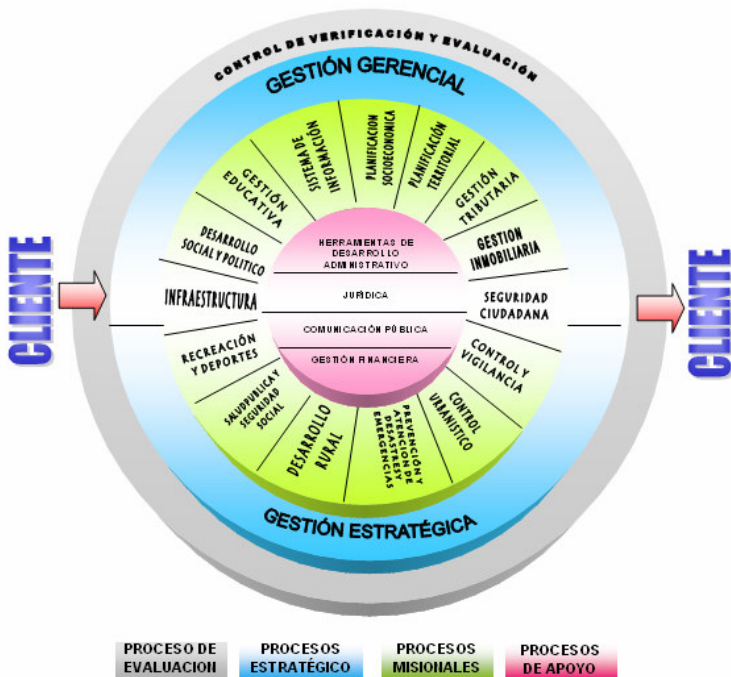
Dirección Operativa  
Direccionamiento Estratégico

## Novedades

Se hizo una revisión del Procedimiento Control de Documentos y se cambio la metodología para notificar las adiciones, cambios o eliminación de documento, ahora es a través del correo electrónico a los líderes de procesos y los integrantes del Comité



ALCALDIA DE PEREIRA



## Mapa de Procesos

Es una representación donde se identifican los procesos del Municipio. Se han clasificado en Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, ahora para ser coherentes con la NTCGP 1000:2004 y el MECI 1000:2005 se incluyó una clasificación nueva, **Proceso de Evaluación** donde se encuentra CONTROL DE VERIFICACION Y EVALUACION.

Puedes conocer este documento en la Carpeta Compartida

\\alctemp\SISGESTION\SGCdocumentosoficiales\3ManualdeCalidad

Los procesos de las dependencias incluidas este año en el SGC son misionales, estos procesos son:

- 📄 Desarrollo Rural
- 📄 Recreación y Deporte
- 📄 Desarrollo Social y Político
- 📄 Salud Pública y Seguridad Social
- 📄 Infraestructura
- 📄 Gestión Educativa

La Dirección Operativa de Bomberos se incluyó en el Proceso de Prevención y Atención de Desastres y Emergencias, la Asesoría Privada se incluyó como un subproceso en Gestión Gerencial y el Fondo de Pensiones Territorial como actividades en el Proceso Herramientas de Desarrollo Administrativo y Valorización en el proceso de Infraestructura.

De esta manera está cubierta todos los procesos del Municipio

## Procesos Contratados

El Numeral 4.1 de la Norma ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004 dice que cuando 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", en el SGC del Municipio se identificaron los siguientes procesos contratados:

**Proceso Gestión Tributaria:** Proceso de facturación, distribución de la facturación y cobranza de Cartera contratado con la empresa MULTISERVICIOS y controlado por medio de la interventoría asignada.

**Proceso Gestión Financiera:** Proceso de recaudo de todos los ingresos de fondos comunes, pago de las cuentas a los contratistas y pago de la Deuda Pública del Municipio de Pereira contratado con la Fiduciaria de Occidente y controlado por medio de la interventoría asignada.

Esta Información se Documento en el Manual de Operaciones y/o Calidad



# Principio del Mes

## ENFOQUE AL 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 cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

NTCGP 1000:2004



Todos témenos que implementar este principio, darle al cliente información clara, una buena orientación, esto fortalece la imagen del Municipio y genera clientes con mejor disposición a los resultados que se le entregan de los diferentes Servicios que ofrecemos!!!!

## NOTIFICACIONES.

Se hace relación a las adiciones, cambios o eliminaciones aprobados en la documentación del SGC y que se han notificado a través de correo electrónico.

| Solic N° | PROCESO             | NOMBRE DEL DOCUMENTO | REVISIÓN VIGENTE | PROCESO AL QUE APLICA  |
|----------|---------------------|----------------------|------------------|--|
| 57       | Gestión Estratégica | Plan de Auditoria    | 5                | Plan de auditoria interna julio de 2008  |
| 58       | Gestión Estratégica | Informe de Auditoria | 3                | Este formato aplica a todos los procesos específicamente para la aplicación de auditorias internas en el S.G.C |

| Solic N° | PROCESO                                   | NOMBRE DEL DOCUMENTO  | REVISIÓN VIGENTE | PROCESO AL QUE APLICA   |
|----------|---|---|------------------|---|
| 59       | Gestión Estratégica                       | Lista de Chequeo  | 5                | Este formato aplica a todos los procesos específicamente para la aplicación de auditorías internas en el S.G.C  |
| 63       | Gestión Estratégica                       | solicitud de acciones correctivas o acciones preventivas    | 5                | este formato aplica a todos los procesos y se unifica con el reporte de no conformidad  |
| 84       | Gestión Estratégica                       | manual de calidad   | 5                | este documento aplica a todos los procesos del S.G.C y contiene la información general del mismo  |
| 85       | Gestión Estratégica                       | organigramas  | 4                | Documento aplica a todos los procesos del S.G.C y hace parte del manual de calidad.   |
| 86       | Gestión Estratégica                       | Identificación de procesos y subprocesos                    | 14               | Este documento aplica a todos los procesos del S.G.C y hace parte del Manual de Calidad. Contiene los procesos nuevos que se incluyeron en el alcance |
| 87       | Gestión Estratégica                       | mapa de procesos  | 6                | Este documento aplica a todos los procesos del S.G.C y hace parte del Manual de Calidad. Contiene los procesos nuevos que se incluyeron en el alcance |
| 88       | Gestión Estratégica                       | Procedimiento Control de Documentos                         | 8                | Este procedimiento aplica a todos los procesos del S.G.C  |
| 89       | Gestión Estratégica                       | Solicitud de adición o cambio de Documentos                 | 8                | Este formato aplica a todos los procesos del S.G.C  |
| 90       | Gestión Estratégica                       | Notificación de documentos oficiales en el S.G.C            | 3                | Este formato aplica Gestión Estratégica   |
| 91       | Gestión Estratégica                       | matriz de perfiles para auditores                           | 3                | este documento aplica al procedimiento de auditorías internas   |
| 92       | Gestión Estratégica                       | procedimiento acciones correctivas y preventivas            | 8                | Este documento aplica a todos los procesos  |
| 93       | Control de Verificación y Evaluación      | Identificación de Procesos y subprocesos                    | 14               | Este documento aplica a todos los procesos  |
| 94       | Comunicación Pública                      | Caracterización de Proceso                                  | 4                | Este documento aplica a Comunicación Pública  |
| 95       | Comunicación Pública                      | Manual de Procedimiento                                     | 4                | Este documento aplica a Comunicación Pública  |
| 96       | Planificación Territorial                 | Reporte de salida de Campo                                  | 1                | Este formato aplica a Planificación Territorial   |
| 97       | Herramientas de Desarrollo Administrativo | procedimiento control de registros                          | 6                | Este documento aplica a todos los procesos  |
| 98       | Gestión Estratégica                       | procedimiento control del producto y/o servicio no conforme | 4                | este documento aplica al los procesos misionales  |
| 99       | Gestión Estratégica                       | procedimiento auditoría interna                             | 5                | Este documento aplica a todos los procesos  |
| 101      | Gestión Tributaria                        | Manual de Procedimiento                                     | 3                | Este documento aplica Gestión Tributaria  |



| Solic N° | PROCESO                                 | NOMBRE DEL DOCUMENTO                                      | REVISIÓN VIGENTE | PROCESO AL QUE APLICA  |
|----------|---|---|------------------|--|
| 103      | Gestión Estratégica                     | Matriz de Requisitos vs. Procesos                         | 2                | Este documento aplica a todos los procesos   |
| 104      | Gestión Estratégica                     | plan general de diseño y desarrollo                       | 2                | Este documento aplica a todos los procesos del tengan Diseño y Desarrollo de Productos y/o servicios                         |
| 105      | Planificación Socioeconómica            | formato Medición de Objetivos de calidad                  | 2                | Este formato aplica Planificación Socioeconómica   |
| 106      | Planificación Socioeconómica            | Formato Control de Ausencia de Funcionarios               | 1                | Este formato aplica Planificación Socioeconómica   |
| 107      | Procesos de la Secretaria de Planeación | Listado de Funcionarios y Contratistas                    | 3 Act 7          | Este documento aplica Gestión Estratégica, Sistema de Información, Planificación Socioeconómica y Planificación Territorial. |
| 108      | Sistema de Información                  | Formatos de Estratificación Socioeconómica                | 1                | Este formato aplica a Sistema de Información   |
| 109      | Gestión Estratégica                     | control solicitudes de adición o cambio de documentos     | 3                | Este formato aplica al proceso Gestión Estratégica   |
| 110      | Gestión Estratégica                     | Control entrega y recibo de documentos SGC                | 2                | Este documento aplica al proceso Gestión Estratégica   |
| 111      | Gestión Estratégica                     | Seguimiento a compromisos                                 | 2                | Este formato aplica al proceso Gestión Estratégica   |
| 115      | Sistema de Información                  | Caracterización de Procesos                               | 7                | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 116      | Gestión Estratégica                     | identificación de procesos y subprocesos                  | 15               | Este documento aplica a todos los procesos   |
| 117      | Planificación Territorial               | Listado Maestro de Registros                              | 6                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 118      | Planificación Territorial               | Listado Maestro de Documentos Internos                    | 5                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 119      | Planificación Territorial               | Listado Maestro de Documentos Externos                    | 6                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 120      | Planificación Territorial               | Criterios para el control del Producto y/o servicio       | 4                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 121      | Planificación Territorial               | Caracterización de Procesos                               | 6                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 122      | Planificación Territorial               | matriz de perfiles para funcionarios                      | 4                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 123      | Planificación Territorial               | mapa de Riesgos   | 2                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 124      | Planificación Territorial               | Manual de Procedimientos                                  | 6                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 125      | Planificación Territorial               | plan de diseño y desarrollo                               | 2                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 126      | Planificación Territorial               | Control de Documentos y/o tramites recibidos y entregados | 1                | Este documento aplica Planificación Territorial  |
| 127      | Planificación Territorial               | Control de oficinas                                       | 3                | Este formato aplica a Planificación Territorial  |



|     |                    |                  |   |  |
|-----|--------------------|------------------|---|--|
| 128 | Gestión Financiera | lista de chequeo | 2 | Este formato aplica a Gestión Financiera |
|-----|--------------------|------------------|---|--|

| Solic N° | PROCESO                | NOMBRE DEL DOCUMENTO                                      | REVISIÓN VIGENTE     | PROCESO AL QUE APLICA  |
|----------|------------------------|---|----------------------|--|
| 129      | Gestión Estratégica    | Caracterización de Procesos                               | 6                    | Este documento aplica al proceso   |
| 130      | Gestión Estratégica    | matriz de perfiles para funcionarios                      | 4                    | Este documento aplica al proceso Gestión Estratégica   |
| 131      | Gestión Estratégica    | listado maestro de registros                              | 7                    | Este documento aplica al proceso Gestión Estratégica   |
| 132      | Gestión Estratégica    | listado maestro de documentos internos                    | 5                    | Este documento aplica al proceso Gestión Estratégica   |
| 133      | Gestión Estratégica    | reporte de no conformidad y solicitud de acción de mejora | 6                    | Este formato aplica a todos los procesos   |
| 134      | Sistema de Información | Criterios para el control del Producto y/o servicio       | 5                    | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 135      | Sistema de Información | Listado maestro de documentos Externos                    | 9                    | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 136      | Sistema de Información | Manual de Procedimientos                                  | 7                    | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 137      | Sistema de Información | Listado Maestro de Registros                              | 7                    | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 138      | Sistema de Información | Listado Maestro de Documentos Internos                    | 7                    | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 139      | Sistema de Información | Listado de Funcionarios y contratistas                    | 3 Actualización<br>5 | Este documento aplica Gestión Estratégica, Sistema de Información, Planificación Socioeconómica y Planificación Territorial. |
| 142      | Sistema de Información | Matriz de perfiles para Funcionarios                      | 4                    | Este documento aplica Sistema de Información   |
| 143      | Desarrollo Rural       | Formatos del Proceso                                      | 1                    | Estos formatos aplica a Desarrollo Rural   |
| 144      | Desarrollo Rural       | Listado de Funcionarios y Contratistas                    | 3 Act 1              | Este documento aplica a Desarrollo Rural   |

**EL ORDEN DA ORGANIZACIÓN MENTAL.**

