



# MANUAL DE LA CALIDAD 2016 - 2019

CALIDAD DESDE EL  
GOBIERNO DISTRICTAL



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

## Tabla de contenido

### Pág. Cap. Título

4-	1.	INTRODUCCIÓN
4-	2.	PRESENTACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN
4-	3.	OBJETO DEL MANUAL
4-	4.	CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL
5-	5.	PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD
6-	6.	ANTECEDENTES DE CALIDAD
7-	6.1.	COMPONENTES ESENCIALES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
8-	6.2.	PRODUCTOS Y SERVICIOS
9-	6.3.	CLIENTES Y PARTES INTERESADAS
12-	7.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.
12-	7.1.	ARQUITECTURA DE PERSPECTIVA EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA
14-	7.2.	EJES ESTRATÉGICOS 2016 - 2019.
14-	7.3.	MISIÓN
14-	7.4.	VISIÓN DE DESARROLLO
15-	7.6	PRINCIPIOS Y VALORES
15-	8.	GESTIÓN DEL MANUAL
15-	8.1.	REVISIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN
16-	8.2.	APROBACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN
16-	8.3.	CONTROL DE COPIAS
17-	8.4.	MODIFICACIONES
17-	8.5.	IDENTIFICACIÓN DE LAS MODIFICACIONES
17-	9.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
18-	9.1.	ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
19-	9.2.	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS:
19-	9.3.	SISTEMA DE OPERACIÓN POR PROCESOS
20-	9.4.	MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS O DE DIRECCIÓN.
22-	9.5.	MACROPROCESOS MISIONALES O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
23-	9.6.	MACROPROCESOS DE APOYO O PROVISIÓN DE RECURSOS.
25-	9.7.	PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL.
26-	9.8.	MAPA DE PROCESOS
27-	9.9.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
32-	10.	LIDERAZGO
32-	10.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO.
32-	10.2.	ENFOQUE AL CLIENTE
33-	10.3.	POLÍTICA DE CALIDAD
33-	10.4.	REQUISITOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD
34-	10.5.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
35-	10.6.	OBJETIVOS DE CALIDAD
36-	10.7.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
37-	11.	COMUNICACIÓN
37-	11.1.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
38-	11.2.	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA
39-	11.3.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA:
39-	11.4.	REQUISITOS DE LOS PROCESOS VS. PROCESOS DEL SGC (Ver anexo 1. Cuadro anexo)
39-	11.5.	MATRIZ DE INTERRELACION DE PROCESOS (Ver anexo 2. Cuadro anexo)
39-	11.6.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS (Ver anexo 3. Caracterizaciones de procesos)

## Tabla de contenido

### Pág. Cap. Título

40—	12.	estrategicos, misionales de apoyo y de evaluación y control de la gestión)
		CORRESPONDENCIA ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
40—	12.1.	ESTRUCTURA DE CONTROL
41—	13.	CONTROL DE CAMBIOS

## BIBLIOGRAFÍA

## Lista de Gráficos

### Pág. Cap. Título

6—	5.	Cronograma
7—	6.1.	Componentes Esenciales de la Estructura de la Alcaldía Distrital de Barranquilla
13—	7.1.	Arquitectura de la Prespectiva del Distrito de Barranquilla
14—	7.2.	Ejes Estratégicos

## Lista de Tablas

### Pág. Cap. Título

8—	6.2.	Matriz de Productos y Servicios
10—	6.3.	Clientes y Partes Interesadas
28—	9.9.	Roles, Responsabilidades y Autoridades
35—	10.6.	Matriz de Correlación Objetivos de Calidad
36—	10.76	Matriz de Gestión de Cambios en el Gobierno Local
41—	13	Control de Cambios

## Lista de Ilustraciones

### Pág. Cap. Título

20—	9.4	Procesos Estratégicos.
21—	9.4	Requisitos NTCGP 1000 Y MECI. PH- Procesos Estratégicos.
21—	9.4	Requisitos NTCGP1000 Y MECI AV-Procesos Estratégicos
22—	9.5	Procesos Misionales.
23—	9.5	Requisitos NTCGP 1000 Y MECI. Procesos Misionales
24—	9.6.	Procesos de Apoyo
24—	9.6	Requisitos NTCGP 1000 Y MECI Procesos de Apoyo
25—	9.7	Procesos de Evaluación y Control
26—	9.8	Mapa de Procesos
38—	11.2	Estructura de la Documentación
40—	12.1	Estructura de Control

## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual, describe el desarrollo, la implementación y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, y demuestra como la entidad cumple con los requisitos de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 y NTCGP1000:2.009 a través de la identificación e interacción de sus procesos, para aumentar la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

## 2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN

### 3. OBJETO DEL MANUAL

Este manual tiene como objeto describir el Sistema Integrado de Gestión establecido por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, para demostrar su capacidad en la prestación de sus servicios, para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, los especificados por el cliente, de la NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009, MECI 2014 y SISTEDA.

### 4. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El Manual es la herramienta estratégica que ayuda a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, es de uso permanente para todas las personas involucradas en el proceso operativo y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Además, este documento es el medio utilizado por la Alcaldía Distrital de Barranquilla para la divulgación de su Sistema de Gestión de la Calidad hacia los servidores públicos, clientes y partes interesadas.

A través del Manual de Gestión de la Calidad se hace claridad sobre: la estructura organizacional, el Sistema de Gestión y se define la responsabilidad de los servidores públicos para con el Sistema Integrado de Gestión.

## 5. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

El Distrito Especial, industrial y Portuario de Barranquilla es una entidad territorial prestadora de bienes y servicios a la comunidad creada por acto legislativo 01 de 1993 y posteriormente reglamentado por la ley 768 del 2.002. El Distrito se encuentra ubicada en la categoría especial.

Barranquilla Distrito Especial, Industrial y Portuario es la cuarta ciudad más importante de Colombia, capital del Departamento del Atlántico. En los últimos ocho (8) años la ciudad ha presentado un dinamismo empresarial sobresaliente que apoyado por un reordenamiento político, ha inducido tendencias pioneras que han hecho de Barranquilla una ciudad de oportunidades.

La Alcaldía Distrital de Barranquilla como entidad fundamental de la división político – administrativa del estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la constitución y las leyes.

La Alcaldía Distrital de Barranquilla cuenta con un representante legal, el alcalde, elegido popularmente para un periodo constitucional de cuatro (4) años, comprendido entre el 1 de Enero del 2016 al 31 de Diciembre de 2019, bajo el **slogan "Barranquilla Capital de vida"**

La Alcaldía Distrital de Barranquilla cuenta con una estructura conformada por diecisiete (17) Secretarías de Despacho, cuatro (4) Gerencias, cinco (5) Oficinas adscritas al Despacho del Alcalde y treinta y ocho (38) oficinas al interior de las dependencias las cuales se muestran en la figura 1.

El tipo de estructura de la Alcaldía de Barranquilla es funcional, y hay clara definición de responsabilidades determinadas en el Decreto 0941 de 28 de diciembre 2016.

Esta estructura reconoce la comunidad como centro de atención de la gestión distrital y es adecuada al sistema de operación por procesos.

La administración central cuenta con una planta de personal de 1.820 servidores públicos y 7.000 docentes.



Gráfico 1. Organigrama

## 6. ANTECEDENTES DE CALIDAD

La Alcaldía Distrital de Barranquilla se encuentra certificada desde el año 2011 bajo las normas ISO 9001:2008 y por la norma técnica colombiana NTCGP 1000:2009.

El Sistema Integrado de Gestión ha pasado por tres auditorías de seguimiento y en noviembre de 2014 se realizó por parte del ente certificador ICONTEC, la auditoría de renovación, lo cual significa que se mantienen los certificados obtenidos, atendiendo los requisitos exigidos por el ente en mención.

Para el año 2016 se realizó la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad para adaptarlo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, que nos permite proporcionar productos y servicios de manera coherente, confiable y a su entera satisfacción a los clientes y partes interesadas del Distrito de Barranquilla.

Producto de esta serie de ajustes y adecuaciones se logró obtener el Certificado de Calidad No.SC-CER103099, expedido por ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación).

## 6.1. COMPONENTES ESENCIALES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Alcaldía Distrital de Barranquilla posee una configuración organizacional de cinco (5) bloques constituyentes (Ápice Estratégico, Núcleo Operativo, Línea Media, Tecno estructura y Staff de Apoyo), y seis métodos de coordinación (Adaptación Mutua, Supervisión Directa, estandarización de procesos de trabajo, de resultados, de habilidades y de normas) estos dan origen a la configuración que apoya la estrategia.

### Componentes Esenciales de la Estructura de la Alcaldía Distrital



Gráfico 2. Componentes Esenciales de la Estructura de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

## 6.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Son el resultado de uno o varios procesos realizados por el gobierno local, aunque el servicio es de una naturaleza predominantemente intangible, este puede incluir algunos componentes tangibles.

La Alcaldía Distrital de Barranquilla por medio del Decreto 089 de 2011, "adopta la versión 3.0 del Manual de Trámites y Servicios del Nivel Central"; un servicio principal que a menudo proporciona el gobierno locales el de proyectos de desarrollo incluidos en los Macro procesos y Procesos misionales proporcionados a los ciudadanos de manera coherente, confiable y a su entera satisfacción.

MATRIZ DE PRODUCTO Y SERVICIO						PARTES INTERESADAS Y/O GRUPOS DE INTERES										
ALCANCE DEL SGC	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	ATRIBUTOS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	SERVIDORES PUBLICOS Y/O CONTRATISTAS	CONCEJO DISTRITAL	CLIENTE-CIUDADANO	PROVEEDORES	VEEDURAS CIUDADANAS Y JAC	ONGS	AMBIENTE	LOCALIDADES	ENTIDADES FINANCIERAS	GOBIERNO	ACADEMIA
Gestión del Desarrollo Social	Servicio Público de Salud	Oportunidad, Accesibilidad, equidad, cohesión social, calidad en la atención y promoción de los servicios ofrecidos.	Cobertura, Gratuidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad y manejo eficiente de los recursos. Manejo adecuado de residuos, igualdad y equidad en la atención, Promoción de los servicios y proyectos realizados, públicos.	Mejorar la salud, la calidad educativa, Mayor cobertura en cupos y en afiliados, mayor apoyo al deporte	Ver Normogramas por procesos - Requisitos: NTC	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Servicio público Educativo															
	Programas y proyectos a población vulnerable, enmarcados dentro de las políticas fijadas por el Gobierno Nacional y Distrital															
	Promoción de un nivel aceptable de vivienda enmarcados dentro de las políticas fijadas por el Gobierno Nacional y Distrital															
	Actividades culturales, patrimonio histórico y turismo															
Actividades de recreación, deporte y uso de tiempo libre																
Gestión Integral del Territorio	Control urbanístico y defensa del espacio público	Calidad de las obras, Acciones coordinadas y concertadas, racionalización de los recursos y aprovechamiento sostenible del territorio	Efectividad, recuperación de espacio público, generación de nuevo espacio	Desarrollo urbano sostenible, Mejoramiento del índice de metros cuadrados de espacio público por habitante.	Aspectos Legales y Técnicos, Manual de Contratación y Manual de Interventoría y Supervisión del Distrito de Barranquilla, Ver Normogramas por procesos - Requisitos: NTC	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Obras de infraestructura pública		Transparencia, calidad, oportunidad en las entregas de obras y mantenimiento de las obras. Manejo eficiente de los recursos. Manejo adecuado de los residuos. Públicos	Ampliación de nuevas vías, más obras macro en infraestructura vial												



Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno / Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
Usuarios finales o beneficiarios	Clientes directos / Ciudadanía del Distrito de Barranquilla que paga por y/o recibe productos y servicios del gobierno Distrital.	Externo	Recibe productos y servicios del Gobierno Distrital para su uso. Realiza el Control social	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios de los productos y servicios suministrados	Calidad y oportunidad en la entrega de bienes y servicios
Órganos de Control	Concejo Distrital de Barranquilla	Externo	Ejerce el control político a la Administración Distrital, y promueve mediante Acuerdos el desarrollo integral, sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía del Distrito de Barranquilla en el cumplimiento de sus competencias y normas legales y administrativas.	Cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria en la presentación de la información para ejercer el control político y el desarrollo integral	Transparencia, información veraz, oportuna y actualizada. Que el gobierno local del Distrito de Barranquilla como mayor proveedor de bienes y servicios cumpla con los fines esenciales del Estado en el marco de sus competencias.
Órganos de Control	Contraloría / Distrital y Nacional	Externo	Organismos de Control que ejercen el Control fiscal posterior y selectivo	Cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria en la presentación de la información fiscal.	Manejo eficiente de los recursos públicos
Órgano de Certificación	ICONTEC	Externo	Auditorías para certificaciones ante ISO, asuntos de certificación	Cumplimiento de Requisitos Legales, reglamentarios, NTCGP 1000: 2008 - ISO 9001:2015	SGC Implementado y Certificado
Empleados u otros que trabajan en representación del Distrito de Barranquilla	Empleados y contratistas, líderes de procesos	Interno	Responsables directos de la realización de productos y/o prestación de servicios	Manual de requisitos funciones y competencias. Código de Ética. Ambiente de trabajo que fomente el crecimiento personal, el aprendizaje, la transferencia de conocimientos y trabajo en equipo	Buen ambiente de trabajo. Estabilidad laboral. Reconocimiento y recompensa.

Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno / Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
Localidades	Localidades	Externo	Divisiones administrativas con homogeneidad relativa desde el punto de vista geográfico, cultural, social y económico. Pueden ser impactados por nuestras actividades	Ejecución del Plan de Desarrollo 2016 - 2019 en su área geográfica	Calidad y oportunidad en la entrega de bienes y servicios
Grupos Comunitarios	Veedurías Ciudadanas y Juntas de acción comunal	Externo	Hacen seguimiento al cumplimiento de obligaciones, compromisos, competencias y funciones del Distrito. Realizan Control social	Ejercer el control social en los términos establecidos en la ley	Comportamiento ético. Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
Autoridades Legales y Reglamentarias	Gobierno / Organismo de regulación	Externo	Poderes públicos del Estado y las Administraciones locales que configuran el marco jurídico en que la Entidad, desarrolla sus actividades. Mantenimiento y cumplimiento de regulaciones legales.	Cumplimiento del marco jurídico legal, dentro de sus competencias.	Transparencia y cumplimiento de los fines esenciales del Estado en la prestación de servicios.
Proveedores Externos	Proveedores / Contratistas de bienes y servicios	Externo	Provee de materias primas, insumos y servicios necesarios.	Contratos celebrados. Evaluación para mejora de su desempeño.	Beneficios mutuos y continuidad

Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno / Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
Alta Dirección	El alcalde	Interno	Tiene la responsabilidad de la administración del Distrito de Barranquilla. Toma decisiones.	Cumplimiento del Plan de Desarrollo 2016 - 2019." Barranquilla Capital de Vida"	Mayor rentabilidad social – transparencia

Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno / Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
Medio Ambiente	Medio ambiente	Externo	Entorno físico y natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna y los recursos no renovables. Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras.	Cumplimiento del ordenamiento legal y reglamentario	Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras
Aliados Estratégicos	Aliados del Distrito de Barranquilla	Externo	Complementariedad de un deseo genuino de las partes que contribuyen al crecimiento de la ciudad. Los aliados pueden contribuir con cualquier tipo de recurso, tal como se haya acordado y definido en la alianza.	Términos definidos en la alianza	Beneficios mutuos y continuidad
Medios de Comunicación	Televisión y radio, periódicos locales y nacionales	Externo	Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.	Tener información veraz y oportuna	Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad

Tabla 2. Clientes y Partes Interesadas

## 7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

### 7.1. ARQUITECTURA DE PERSPECTIVA EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA

En el gobierno del Distrito de Barranquilla, el fin o razón de ser, expresada a través de la misión de este tipo de organizaciones, es de carácter social o comunitario. De allí que la perspectiva de más alto nivel, o de resultados de largo plazo, sea esencialmente orientada hacia el “stakeholder” Sociedad o Comunidad. Hablaríamos entonces de una perspectiva “Sociedad”, “Social” o de “Comunidad”, apalancadas por un proceso financiero de captura y uso de fondos, la perspectiva de procesos que realiza las acciones sociales o comunitarias, finalmente en la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, destacarían los temas típicos del BSC para dicha perspectiva, como son “competencias + información + tecnología + cultura”

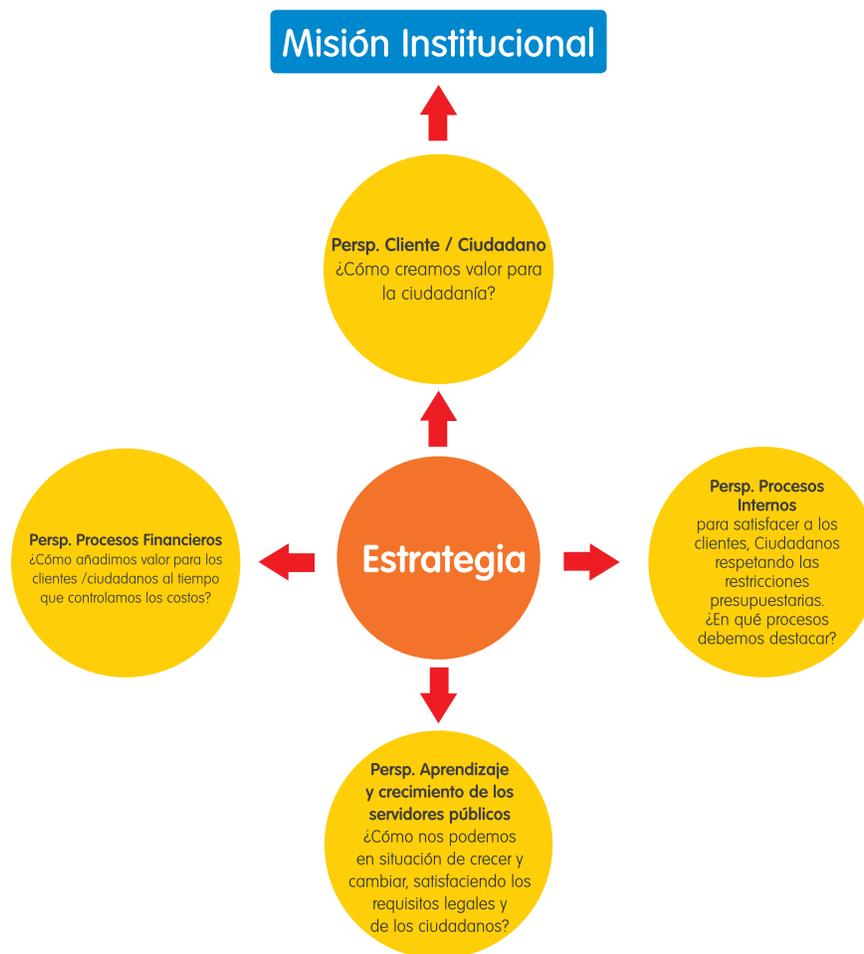


Gráfico 3. Arquitectura de Perspectiva del Distrito de Barranquilla.

La Visión y Misión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, han sido definidas por el representante legal de la entidad con el concurso de los servidores públicos de la entidad como se indica mas adelante.

## 7.2. EJES ESTRATÉGICOS 2016 - 2019.

Denominación de los objetivos globales del Plan de Desarrollo que se identifican dentro de cada una de las dimensiones de desarrollo atendiendo el enfoque del Distrito de Barranquilla.

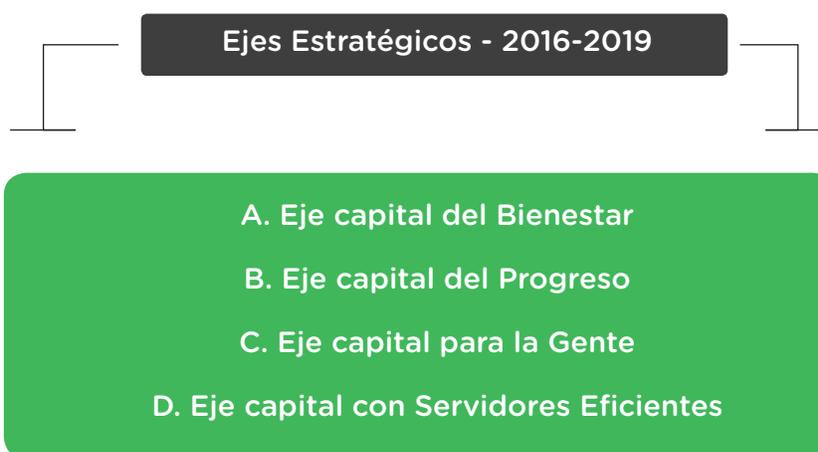


Gráfico 4. Ejes Estratégicos.

## 7.3. MISIÓN

El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a bienes y servicios en condiciones de equidad, del desarrollo social, la gestión integral del territorio, la seguridad y promoción social para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

## 7.4. VISIÓN DE DESARROLLO

En el año 2019 el Distrito de Barranquilla, será un territorio reconocido a nivel nacional como pionero en la reducción de brechas sociales y económicas, competitivo, transparente, que provee bienes y servicios confiables, mejora el índice ambiental urbano, la calidad de vida de sus habitantes y construye paz, en dialogo permanente entre la ciudadanía y la administración.

## 7.6 PRINCIPIOS Y VALORES

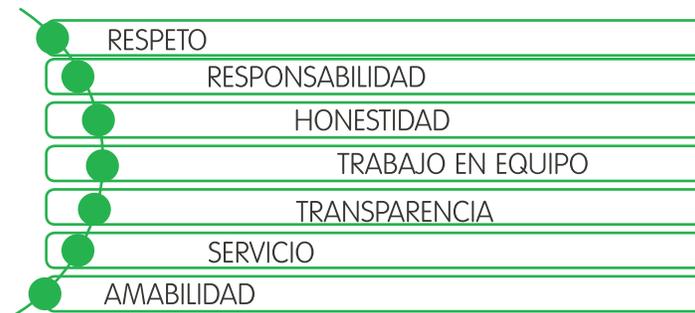
### Principios Éticos del Distrito de Barranquilla

En la Alcaldía Distrital de Barranquilla, el interés general prevalecerá sobre el interés particular.

En la Alcaldía distrital de Barranquilla se garantizan los principios consagrados en la Constitución Nacional: Capítulo 5 de la Función Administrativa: Artículo 209.

El servidor público de la Alcaldía Distrital de Barranquilla siempre ofrecerá una cara amable y cortés a todo ciudadano que requiera de sus servicios.

### Valores Éticos del Distrito de Barranquilla



## 8. GESTIÓN DEL MANUAL

### 8.1. REVISIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN

El Representante de la alta dirección, es el responsable de la revisión de este Manual.

## 8.2. APROBACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN

El Comité Interinstitucional MECI y de Calidad, es el responsable de la aprobación del Manual de la Calidad previa presentación del Representante de la alta dirección y se adopta mediante decreto del despacho del señor Alcalde Distrital.

## 8.3. CONTROL DE COPIAS

El Representante de la alta dirección es el responsable de entregar el Manual Integrado de Gestión, y recibe constancia de la recepción de cada una de las copias mediante firma de los tenedores del "Registro de difusión de documentos" MAGDCD-F4. A éstas se les denomina "COPIAS CONTROLADAS".

El original del Manual de la Calidad permanece en poder del Representante de la alta dirección.

El original del Manual de la Calidad se diferenciará de las copias con la leyenda "ORIGINAL", en el pie de página, mientras que las copias estarán marcadas con la leyenda "COPIA CONTROLADA".

Cuando el tenedor registrado se retire de la entidad o por alguna otra razón ya no necesita el Manual, éste lo devolverá al representante de la alta dirección.

Las copias solicitadas por los clientes y partes interesadas serán motivadas y se hacen a través del Representante de la alta dirección, quien las emite y marca en el pie de página como COPIAS NO CONTROLADAS y las distribuye. A éstas se les denomina copias no controladas y no se actualizan.

## 8.4. MODIFICACIONES

La revisión y aprobación del cambio realizado a una sección del manual se evidencia en el documento mismo, se registra en la sección control de cambios.

Los números de revisiones de las secciones del Manual de la Calidad se evidencian en el "Formato solicitud de modificación de documentos, en MAGDCD-F3 y en las actas del Comité interinstitucional MECI y de CALIDAD, quien aprueba las revisiones y los cambios presentados por el Representante de la alta dirección y son registrados en el Control de Cambios.

El Representante de la alta dirección es el responsable de incorporar todas las modificaciones aprobadas en el manual e identificar la naturaleza de las modificaciones, distribuir las copias y mantener constancia de recibo firmada por los tenedores.

Cada vez que se realicen modificaciones a una sección del Manual, ésta es revisada y aprobada por el Comité interinstitucional MECI y de CALIDAD.

## 8.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS MODIFICACIONES

La identificación de la naturaleza de las modificaciones realizadas a cualquier sección del Manual Integrado de Gestión, se registra en el Control de Cambios.

## 9. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Alcaldía Distrital de Barranquilla ha establecido un Sistema Integrado de Gestión documentado, para dirigir y controlar sus actividades, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y partes interesadas, para que el gobierno distrital pueda proporcionar confianza

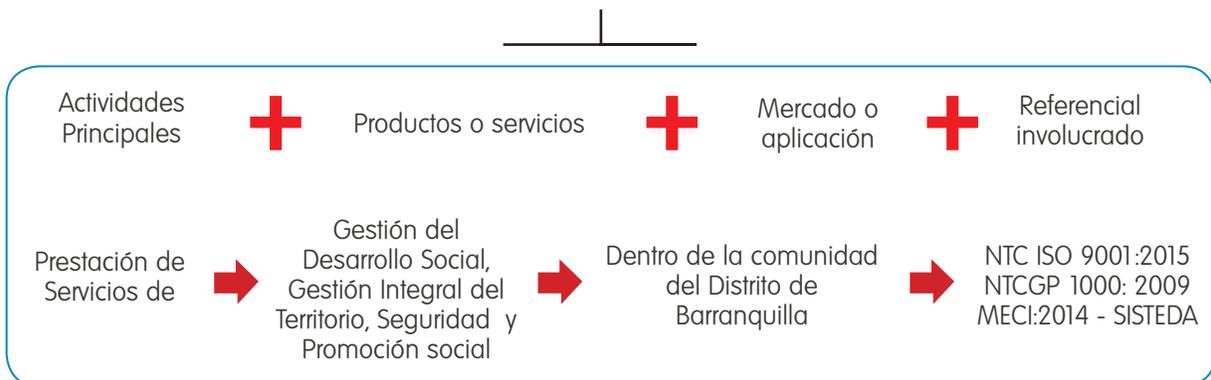
a los ciudadanos locales de que sus necesidades y expectativas son comprendidas completamente y de que se pueden satisfacer de manera constante y oportuna y para generar confianza ciudadana.

La estructura del sistema integrado de gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla está definida e implementada para mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la NTC- GP 1000:2009 y el MECI: 1000: 2005 y las modificaciones realizadas de acuerdo al Decreto 943 de 2014 y la NTC ISO 9001:2015

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para la organización. Un sistema de gestión de la calidad robusto puede ayudar a que la Entidad mejore su desempeño global y constituye un componente integral de las iniciativas de desarrollo sostenible. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad del Distrito de Barranquilla están influenciados por el contexto de la organización y por los cambios en ese contexto.

## 9.1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el Gobierno Local del Distrito de Barranquilla



Este se refiere a los límites y aplicabilidad del sistema de gestión, es decir, a las actividades y procesos que realiza el gobierno local del Distrito de Barranquilla como mayor proveedor de bienes y servicios en el marco de sus competencias dando cumplimiento a los fines esenciales del Estado.

**OBSERVACIÓN :** Dado el tamaño de la Entidad el alcance se definió por los Macroprocesos , los cuales desarrollan sus productos y servicios en los procesos misionales.

Debido a la naturaleza de la operación de la Alcaldía del Distrito de Barranquilla y a la diversidad de sus servicios, no aplica ninguna exclusión de la norma NTCGP: 1000:2009 e ISO 9001:2015

## 9.2. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS:

Para el desarrollo de sus actividades, la Alcaldía Distrital mantiene documentado los procesos requeridos por la NTCGP -1000 los cuales se describen en el Manual de procedimientos de la Entidad a saber:

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditorías internas
- Control del producto y/o servicio no conforme
- Acciones correctivas y/o preventivas

## 9.3. SISTEMA DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Se ha definido y establecido un Modelo de Operación por Procesos a través de una representación gráfica, para la provisión de sus productos y servicios incluyendo, los criterios de aceptación y la evaluación de sus resultados en cumplimiento de su misión institucional y los requisitos de la NTCGP – 1000 la ISO 9001:2015 y el MECI: 2014; de la siguiente manera:

Para identificar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, además de analizar el Sistema de Operación por Procesos actual también se analizó el contexto externo e interno de la Entidad y el tipo de organización actual, la cual será la base para establecer las cargas de trabajo.

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado Caracterizaciones de Proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, actividades y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación. ver anexo - caracterización de procesos

**A.** Criterios y métodos para el control de los procesos: La Alcaldía Distrital de Barranquilla asegura la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a través de procedimientos documentados que describen las diferentes actividades que los conforman; y a través de las caracterizaciones, en las que se describen los mecanismos de seguimiento y control a estos.

**B.** Recursos, seguimiento y medición de los procesos: las caracterizaciones de los procesos, incluyen los mecanismos

para el seguimiento y medición de estos y a su vez se determinan los recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de ellos.

**C.** Acciones para alcanzar los resultados planificados: a través del seguimiento de los procesos se detecta la necesidad de aplicar acciones para alcanzar los resultados, estas pueden ser acciones preventivas, acciones correctivas o acciones de mejora del sistema.

Es importante enfatizar que el gobierno distrital conserva la responsabilidad global de la gestión general cuando algunos procesos son llevados a cabo por terceros.

Los servicios contratados se controlan a través de la evaluación y reevaluación de los proveedores y el seguimiento del servicio.

## 9.4. MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS O DE DIRECCIÓN.

Orientan, evalúan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, contienen procesos sobre políticas, estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de los recursos.

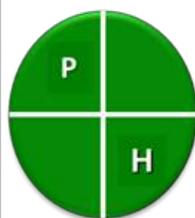


Ilustración 1. Procesos Estratégicos.

REQUISITOS NTCGP 1000 - MECI:2014 - ISO 9001:2015

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Requisitos generales	4.1	4.1	Control de Planeación y Gestión Control de Evaluación y Seguimiento
Compromiso de la Dirección	5.1	5.1 5.1.1	Control de Planeación y Gestión Información y comunicación
Enfoque al cliente	5.2	5.1.2	Control de Planeación y Gestión Información y comunicación
Política Integral	5.3	5.2	Control de Planeación y Gestión Información y comunicación

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Objetivos, metas y Programas	5.4.1	6.2	Control de Planeación y Gestión
Representante de la dirección	5.5.2	5.3	Control de Planeación y Gestión



TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	5.3	Control de Planeación y Gestión
Comunicación con las partes interesadas	5.5.3	7.4	Información y comunicación
Revisión Por la dirección	5.6	9.3	Control de Planeación y Gestión

*Ilustración 2. Requisitos NTCGP1000 Y MECI. PH- Procesos Estratégicos.*

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Mejora	8.5	10	Control de Evaluación y Seguimiento



TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Seguimiento y Medición de los procesos	8.2.3	9.1	Control de Planeación y Gestión
Análisis de Datos	8.4	9.1.3	Control de Evaluación y Seguimiento

*Ilustración 3. Requisitos NTCGP1000 Y MECI AV-Procesos Estratégicos.*

## 9.5. MACROPROCESOS MISIONALES O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la Entidad; su objetivo principal es entregar los productos y servicios que el cliente / ciudadano y las partes interesadas requiere para satisfacer sus necesidades y expectativas.

### PROCESOS MISIONALES O DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Ilustración 4. Procesos Misionales.

## REQUISITOS NTCGP 1000 - MECI:2014 - ISO 9001:2015

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Política Integral	5.3	5.2	Control de Planeación y Gestión
Objetivos, Metas y Programas	5.4.1	6.2	Control de Planeación y Gestión
Comunicación con las partes interesadas	5.5.3 7.2.3	7.4 8.2.1	Información y comunicación
Documentación del proceso	4.2	4.4	Información y comunicación
Recursos	6.1	7.1	Control de Planeación y Gestión
Planificación de la Realización Del Producto	7.1	8.1	Control de Planeación y Gestión

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Control del Diseño y desarrollo	7.3	8.3.4	Control de Planeación y Gestión
Control de la Producción y prestación del servicio	7.5	8.5.1	Control de Planeación y Gestión



TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Seguimiento y Medición del proceso y producto	8.2.3 8.2.4	9.1 9.1.1	Control de Planeación y Gestión Control de Evaluación y Seguimiento
Control del Producto No conforme	8.3	8.7	Control de Evaluación y Seguimiento
Análisis de Datos	8.4	9.1.3	Control de Evaluación y Seguimiento

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Mejora del proceso	8.5	10	Control de Evaluación y Seguimiento

Ilustración 5. Requisitos NTCGP 1000 Y MECI. Procesos Misionales

## 9.6. MACROPROCESOS DE APOYO O PROVISIÓN DE RECURSOS.

Son aquellos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la Entidad.

## PROCESOS DE APOYO O DE PROVISIÓN DE RECURSOS



Ilustración 6. Procesos de Apoyo.

## REQUISITOS NTCGP 1000 - MECI:2014 - ISO 9001:2015

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Política Integral	5.3	5.2	Control de Planeación y Gestión
Objetivos, Metas y programas	5.4.1	6.2	Control de Planeación y Gestión
Comunicación con las partes interesadas	5.5.3	7.4	Información y comunicación
Documentación	4.2	7.5	Información y comunicación
Gestión de recursos	6.1	7.1	Control de Planeación y Gestión

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Competencia, formación, toma de conciencia	6.2	7.2 7.3	Control de Planeación y Gestión
Compras	7.4	8.4	Control de Planeación y Gestión
Infraestructura	6.3	7.1.3	Información y comunicación

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Mejora	8.5	10	Control de Evaluación y Seguimiento

TEMA	GP 1000	ISO 9001	MECI
Seguimiento y Medición de los procesos	8.2.3	9.1	Control de Planeación y Gestión
Análisis de Datos	8.4	9.1.3	Control de Evaluación y Seguimiento



Ilustración 7. Requisitos NTCGP 1000 Y MECI Procesos de Apoyo

## 9.7. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL.

Son adelantados por las dependencias responsables de verificar que los resultados y acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado. Es un proceso que se realiza transversalmente en toda la Entidad.



Ilustración 8. Procesos de Evaluación y Control

## 9.8. MAPA DE PROCESOS

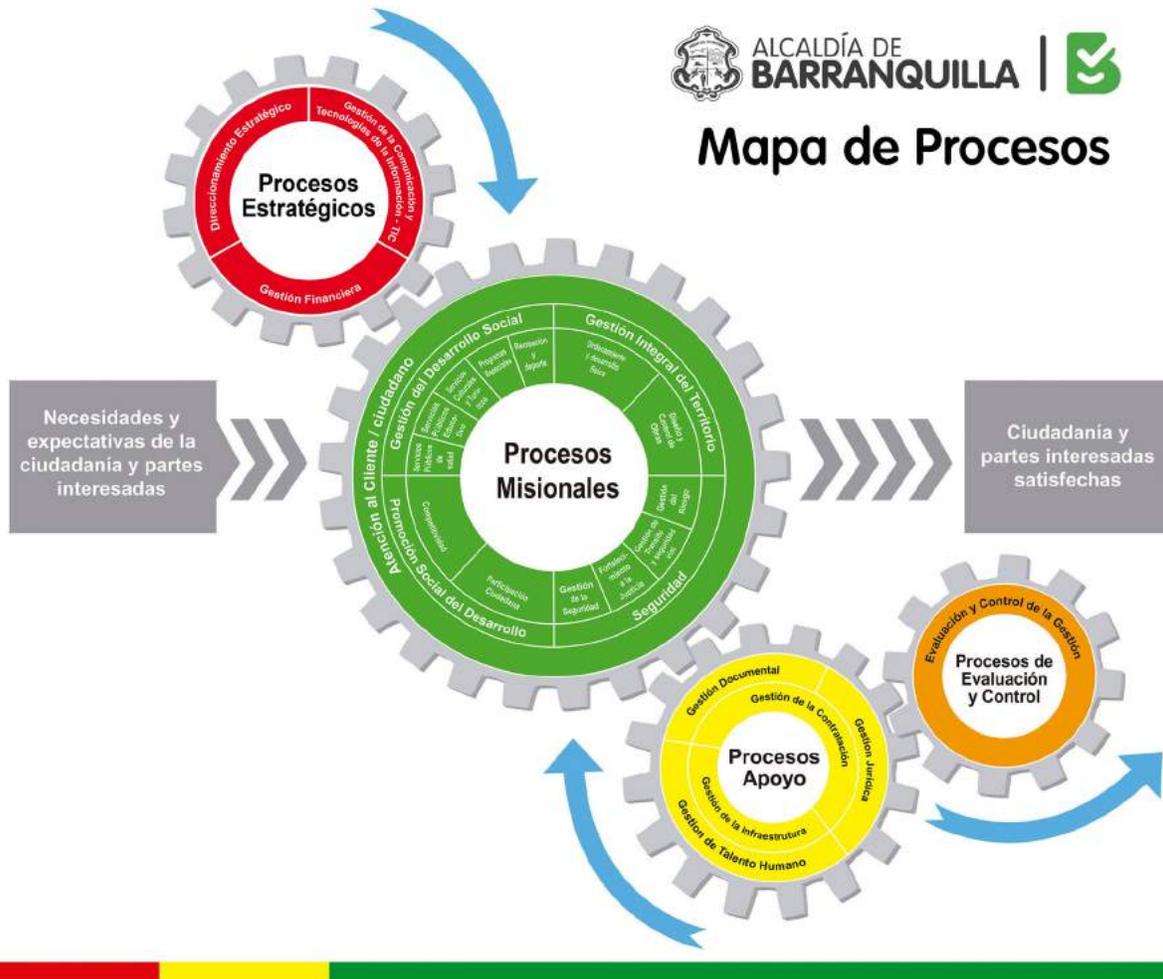


Ilustración 9. Mapa de Procesos.

La Alcaldía Distrital de Barranquilla implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la NTCGP – 1000:2009 e ISO 9001: 2015 y el Modelo Estandar de Control Interno, MECI: 2014.

## 9.9. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alcaldía Distrital de Barranquilla tiene definidas las responsabilidades y autoridades del personal de la entidad, las cuales se encuentran descritas en el manual específico de requisitos, funciones y competencias laborales.

La responsabilidad y autoridad se establece en descripciones del puesto de trabajo y/o en los procedimientos detallados. El gobierno distrital facilita el otorgamiento de autoridad y la toma de decisiones asegurando al mismo tiempo que todas las actividades se llevan a cabo por funcionarios que tienen la responsabilidad y autoridad para hacerlo.

Para efectos de determinar las autoridades en el Sistema Integral de Gestión se ha establecido la siguiente descripción de los niveles jerárquicos:



Como responsable o dueño de los procesos se ha realizado la designación de acuerdo con el cuadro siguiente:

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE O DUEÑO DE PROCESO
Direccionamiento Estratégico	Secretario de Planeación
Tecnologías de la información y comunicación	Secretario de Comunicación
Gestión de Recursos Financieros	Secretario de Hacienda
Servicio Público Educativo	Secretario de Educación
Servicio Público de Salud	Secretaria de Salud
Programas Especiales	Secretaria de Gestión Social
Servicios Culturales y Turísticos	Secretario de Cultura
Recreación y Deportes	Secretario de Deportes
Ordenamiento y Desarrollo Físico	Secretaria de Control Urbano
Diseño y Control de Obras	Secretaria de Infraestructura
Gestión de la Seguridad	Secretario de Gobierno
Fortalecimiento a la Justicia	Inspector General de Policía
Gestión del Tránsito y Seguridad Vial	Secretario de Movilidad
Gestión del Riesgo	Jefe de Atención de desastres emergencias y calamidades
Participación Ciudadana	Asesor de participación Ciudadana
Competitividad	Gerente de Proyectos especiales
Gestión del Talento Humano	Gerente de Gestión Humana
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Jurídica
Gestión de la Contratación	Secretaria General
Gestión de la Infraestructura	Jefe de Oficina Apoyo Logístico (Secretaria General)
Gestión Documental	Profesional Universitario (Secretaria General)
Evaluación y Control a la gestión	Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

Tabla 3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

Son funciones de los dueños o responsables de los procesos:

- a) Promover la participación en el proceso de que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que tenga incidencia en el servicio al cliente.
- b) Asegurarse que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que participan en el proceso, conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.
- c) Procurar que las personas que ejecutan los procesos sean competentes para realizar las actividades teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.
- d) Informar al Representante de la alta dirección del desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.
- e) Comunicación: La dirección ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de proceso tal designación haciéndole saber la responsabilidad y la autoridad que asume con el sistema integral de gestión.

Los agentes de cambio son dinamizadores de los diferentes procesos y actúan como enlace entre el representante de la alta dirección y cada dueño de proceso con los ejecutores de los mismos y ayudan a la integración de los Equipos de Mejoramiento Continuo que se han establecido por Secretaría en la Alcaldía Distrital como una estrategia para canalizar efectivamente el deseo de participación en el mejoramiento de los resultados y de la imagen de todos sus miembros, sirven para enfrentar los problemas de comunicación, participación, calidad y servicio.

ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA			
ROL	CARGO	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Alta Dirección	Alcalde	Designa a su representante frente al MECI y el SGC. Asigna a los dueños de los procesos. La alta dirección debe asegurar de establecer un buen sistema de comunicación interna para todos los miembros de la organización acerca de la política, los requisitos y los objetivos de calidad.	Revisar el SGC , para asegurarse de su conveniencia , adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Entidad. Tomar decisiones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios necesarios para el SGC, necesidades de recursos . Mantiene la integridad del SGC
Representante de la Alta Dirección	Asesor	Se le otorga autoridad para: Gestionar, dar seguimiento , evaluar y coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad. Se le otorga la autoridad para establecer responsabilidades internas a del SGC. Coordina los Equipos de Mejoramiento continuo por procesos, como canal de información y como equipo de analisis	Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015. Reunir información pertinente, para presentar las entradas para la revisión por la dirección. Informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora. Conservar las actas como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección. Difundir los resultados de la revisión por la dirección.
Agentes de Cambio	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios,	Moderador del equipo de Mejoramiento continuo.	Forman parte de los equipos de mejoramiento del proceso al cual pertenecen. Identifican y contribuyen a solucionar los problemas que se identifiquen relacionados con la calidad del servicio que se presta en la entidad así como consolidar aquellas acciones de calidad que se están realizando. Conservan las actas de los equipos de mejoramiento continuo.

ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA			
ROL	CARGO	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Dueños de Procesos	Secretarios de despacho, Gerentes y Jefes de Oficina.	Diseñar, incorporar, implantar, ejecutar y motivar la adopción de nuevos procesos, procedimientos y tecnologías que permitan el cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de las políticas, planes, proyectos, programas y metas formulados para el cumplimiento de la misión institucional. Diseñar y organizar, en conjunto con las dependencias y entidades que integran el Sector Administrativo, los mecanismos de evaluación de gestión y de resultados.	Establecen, implementan , mantienen y mejoran continuamente sus procesos. Realizan la evaluación del desempeño del proceso del SGC que lideran. Se aseguran de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. Conforman y lideran los equipos de mejoramiento continuo por procesos
Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Decide sobre las PQRS y tratamiento de No Conformes de acuerdo a los procedimientos establecidos	Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente / ciudadano en toda la Entidad.
Gerente de Control Interno	Gerente	Gestiona el Programa de auditorías internas. Revisa el desarrollo profesional continuo de los auditores. Informa a la alta dirección de los resultados de la revisión del programa de auditoría.	Desarrollar la Evaluación del Control Interno y la Auditoría Interna en la entidad. Asesora y acompaña en la implementación del SGC. Realiza la auditoría independiente del SGC. Participa en los procesos de calidad de la entidad.
Lider del Equipo Auditor	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios	Asigna a cada miembro del Equipo auditor la responsabilidad para auditar procesos, actividades, funciones o lugares específicos. Realiza reuniones informativas del Equipo auditor cuando sea apropiado.	Elabora el Plan de auditoría. Realiza la reunión de apertura y cierre de la auditoría. Presenta el informe de auditoría
Miembros del Equipo Auditor.	Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios		Recopilan y revisan la información a las tareas de auditoría asignadas. Elaboran la lista de verificación, planes de muestreo. Levantan y registran los hallazgos de auditoría. Generan los hallazgos y oportunidades de mejora. Verifican la eficacia de las acciones correctivas y cualquier otra acción tomada.

## 10. LIDERAZGO

### 10.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.

La alta dirección de la Alcaldía Distrital de Barranquilla proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad con el sistema integral de gestión identificando continuamente las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurándose de que los procesos y programas del gobierno distrital cumplan los requisitos legales y reglamentarios. Las estrategias y acciones que la alta dirección del gobierno distrital utiliza para demostrar lo anterior se describen de la siguiente manera:

- a) Estableciendo la unidad de propósito en el sector central y descentralizado del gobierno distrital hacia el logro de la calidad en sus servicios, incluyendo la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como las normas y el marco legal aplicable al servicio prestado;
- b) Estableciendo, comunicando y explicando la política de la calidad a todos los niveles del gobierno distrital, para que todos los miembros la conozcan y la comprendan;
- c) Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad, que se encuentran en el numeral 6.2 de este manual y que éstos sean coherentes con la política de la calidad y los requisitos del cliente ciudadano;
- d) Llevando a cabo revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad mediante la evaluación del desempeño del gobierno distrital, para realizar el seguimiento sobre el cumplimiento de las políticas y objetivos como parte de la mejora continua; y
- e) Suministrando y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos.

### 10.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección del gobierno distrital identifica las necesidades y expectativas actuales y (cuando sea posible) futuras de sus clientes y partes interesadas, a fin de satisfacerlas dentro del marco de referencia de sus competencias legales

y recursos disponibles, mediante la realización de mesas de trabajo de concertación para la Construcción del Plan de Desarrollo Distrital 2016-2019 "Barranquilla Capital de Vida" y la elaboración y viabilización del Plan Financiero 2016-2019, el cual contiene la estimación de los recursos necesarios para implementar los ejes estratégicos descritos en el Plan de Desarrollo.

Los requisitos establecidos por el cliente se cumplen, con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.2.1 - 8.2.1 de la NTCGP-1000:2009 y numeral 5.1.2 y 9.1.2 de la NTC : ISO 9001:2015 y determina considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente

## 10.3. POLÍTICA DE CALIDAD

“La Alcaldía Distrital de Barranquilla incrementa la satisfacción de sus clientes / ciudadanos y partes interesadas con productos y servicios confiables y de calidad, controla el cumplimiento de sus requisitos legales y reglamentarios, determinando y proporcionando talento humano competente y ético, para la mejora continua de su sistema integrado de gestión, optimiza sus procesos, previene riesgos y garantiza los recursos para cumplir con los requisitos previstos, cerrando las brechas sociales y económicas, para hacer de Barranquilla la **“Capital de Vida”**.”

## 10.4. REQUISITOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

El Distrito de Barranquilla ha establecido e implementado la anterior Política de la Calidad, la cual cumple con los siguientes requisitos:

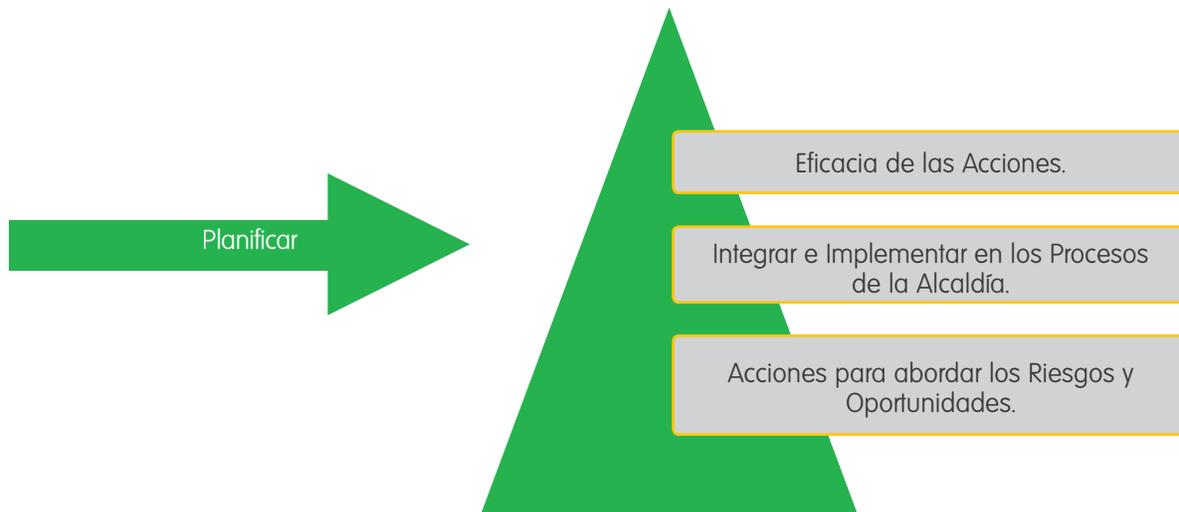
- a. Es apropiada al propósito y contexto de la entidad y apoya su dirección estratégica.
- b. Es coherente con el Plan de Desarrollo 2016 -2019 “Barranquilla, capital de vida”
- c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes y partes interesadas, de mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la 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 en la Constitución y la Ley dentro del marco de sus competencias.
- e. Es conocida y comprendida por todo el personal de la entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual del Sistema

Integrado de Gestión, por medio de afiches ubicados en diferentes sitios de la entidad y a través de la publicación en la intranet y pagina web de la entidad.

f. Es revisada para su continua adecuación durante las revisiones por parte de la dirección.

## 10.5. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Alcaldía Distrital de Barranquilla ha considerado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para cumplir con los fines esenciales del Estado y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos, las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC logre sus resultados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora; también planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.



## 10.6. OBJETIVOS DE CALIDAD

El despliegue de los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes de la entidad, éstos pueden ser medidos y cuantificados a través de los indicadores y su evaluación para proporcionar información y datos del grado de cumplimiento de los mismos.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad establecida por la entidad y se han planificado acciones apropiadas para lograrlos.

Para la planificación del sistema integrado de gestión se elaboró una matriz de correlación entre los objetivos de calidad y aquellos procesos requeridos para su cumplimiento, cronogramas de trabajo a los que se hace seguimiento par. *Ver Matriz de Correlación de Objetivos de calidad.*

DIRECTRIZ DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE (CALCULO)	META	PROCESO RELACIONADO	PLAN DE ACCIÓN
Satisfacción del cliente / ciudadano (Cliente / ciudadano)	Incrementar la satisfacción del cliente/ciudadano en un 10% en el año 2019, mediante la atención oportuna, gestión transparente y desconcentración de los servicios	Nivel de Satisfacción del ciudadano	Ciudadanos satisfechos/Total encuestados X100	81%	Todos los procesos de prestación de servicios. Atención al ciudadano. Evaluación y control a la gestión	Nuevos puntos de atención. Entrenamiento del personal en servicio al cliente. Impulso de la política de servicios con calidad y calidez, fortalecida con herramientas tecnológicas
Financiera	Aumentar por encima de 80.41 el índice de desempeño fiscal hasta el año 2019, con mas recursos propios par apalancar mas productos y servicios	Indice de desempeño Fiscal	indicadores que resumen el índice fiscal ( seis indicadores. Con escala de 0 a 100)	> a 80.41%	Gestion Financiera	Mas generación de recursos propios. Mas inversión , estrategias de capacidad de ahorro
	Aumentar = / > del 75% el índice de recaudo hasta el año 2019, mediante estrategias de recaudo y manejo eficiente de los recursos.	Indice de recaudo	Total recaudado en la vigencia / Total presupuestado	= / > a 75%	Gestion Financiera	Mas inversión Social Cuentas claras a la ciudadanía. Aplicación eficiente de los recursos económicos Mas Incentivos Tributarios
Optimiza sus procesos (Procesos )	Disminuir el volumen de los No Conformes en el periodo 2016-2019, mediante el rediseño de procesos y aplicación de procedimientos.	No Conformes	identificar el numero de No Conformes en el mes		Todos los procesos de prestación de servicios.. Atención al ciudadano. Evaluación y control a la gestión	Aplicación del Procedimiento – Mantener el registro estadístico del volumen de No Conformes detectados por procesos para su análisis.. Registrar las acciones tomadas como consecuencia de productos No Conformes detectados tras su entrega o una vez incluida su utilización.
	Incrementar el Índice de Gobierno Abierto (IGA) por encima de 80.7 en 2019, promoviendo el cumplimiento normativo y de buenas practicas y previniendo sanciones y la ocurrencia de actos de corrupción	Indice de gobierno abierto (IGA)	Organización de la información, Control Interno de Gestión, Control Interno Contable, estión documental, Contratación, Competencias basicas territoriales	> a 80,7%	Todos los procesos. Evaluación y Control a la Gestión	Código de Ética y de Buen Gobierno formulados y socializados. Estrategia pedagógica y comunicativa desarrollada e implementada Seguimiento y evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Fortalece el pacto de transparencia.
Talento humano competente y ético (Aprendizaje y Crecimiento)	Mejorar el desempeño de los funcionarios del Distrito, alcanzando el nivel superior hasta el año 2019, mediante la ejecución de los planes de bienestar, capacitación y salud ocupacional.	Nivel de desempeño	Funcionarios evaluados en el nivel superior / Total de funcionarios evaluados en el año	Nivel Superior	Proceso de Gestión del Talento Humano	Ejecución del Plan de Bienestar, capacitación y salud ocupacional. Evaluación del personal en función de su desempeño.

Tabla 4. Matriz de Correlación Objetivos de Calidad

## 10.7. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para lograr la integridad del sistema integrado de gestión, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control de la alta dirección, y el Representante de la alta dirección, quienes los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité Interinstitucional de Control Interno y de Calidad y al directivo a quien les afecte según la naturaleza de la modificación.

MATRIZ DE GESTIÓN DE CAMBIOS EN EL GOBIERNO DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA							
Situación o Cambio	Propósito o cambio	Impacto	Acciones de cambio	Documentos asociados	Registros	Recursos	Objetivos Asociados
Modificación de los objetivos estratégicos por cambio de administración	Adecuar los objetivos estratégicos al plan de desarrollo 2016-2019 "Capital de Vida"	Estrategia de la entidad. Desempeño de los procesos e indicadores	Metodología de redacción de objetivos e indicadores	Plan de desarrollo 2016 - 2019, "Capital de Vida" Manual de Calidad	Acta de consejo de Gobierno	Formación de servidores públicos de nivel directivo en formulación de objetivos estratégicos	Mejorar la estrategia corporativa
Ingreso de personal nuevo debido al proceso de rediseño institucional	Establecer las competencias necesarias en función del puesto de trabajo	Desarrollo de actividades y optimización de procesos	Proporcionar inducción del Sistema de Gestión de la calidad. Formación y toma de conciencia	Plan de desarrollo 2016 - 2019, "Capital de Vida"	Hoja de vida de los Servidores Públicos. Formatos de evaluación y desempeño	Disponibilidad de la sala de capacitación y material de apoyo	Mejorar las competencias de los servidores públicos con base a las necesidades del SGC

Tabla 5. Matriz de Gestión de Cambios en el Gobierno Local.

## 11. COMUNICACIÓN

La Alcaldía Distrital de Barranquilla ha establecido un Plan de comunicación para el SGC.

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se comunican a través de los correos electrónicos institucionales, oficios dirigidos a los líderes de cada proceso, quienes a su vez tienen la responsabilidad de comunicar a los funcionarios que intervienen para su conocimiento y entendimiento y permanecen publicados en la página web e intranet de la entidad, asegurándose la alta dirección de que haya procesos eficaces de comunicación entre los diferentes niveles de la Entidad y a través de las diferentes secretarías, gerencias y oficinas para compartir la información relacionada con el desempeño del gobierno distrital y la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema integrado de gestión. Estos mecanismos se usan para llevar a cabo las actividades de mejora del mismo.

### 11.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Nuestro Sistema integral de Gestión incluye:

- a. La política de calidad y los objetivos de calidad, los cuales se encuentran en el Manual de la calidad.
- b. Procedimientos: Documentos escritos los cuales están dirigidos a la estandarización de las actividades necesarias para el desarrollo del servicio suministrado por la entidad a sus clientes.
- c. Documentos Necesarios: Instructivos, normas, decretos, resoluciones, circulares, perfil de competencias, entre otros.
- d. Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades ejecutadas.
- e. Manual Integral de Gestión: Este documento describe el Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla evidenciando los procesos y su interacción en el sistema a través de las caracterizaciones y el mapa de procesos.

El manual junto con todos los documentos que conforman el Sistema Integral de Gestión, dan respuesta a todos los requisitos de la norma NTCGP-1000:2009 e ISO 9001:2015

## 11.2. CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Para mayor especificidad, sobre el manejo y control de los documentos, el proceso de Gestión de la Calidad ha emitido el Procedimiento Control de Documentos, y registros donde se definen los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, 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 se controla su distribución, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión en armonía con el Manual de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

### Estructura de la documentación



Ilustración 10. Estructura de la Documentación

## 11.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Mediante el procedimiento Control de documentos y Registros "MAGDPCDR" se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del Sistema Integral de Gestión al igual que su disposición final, en armonía con el Manual de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

## 11.4. REQUISITOS DE LOS PROCESOS VS. PROCESOS DEL SGC (revisar anexo 1)

## 11.5. MATRIZ DE INTERRELACION DE PROCESOS (revisar anexo 2)

## 11.6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS (revisar anexo 3. Caracterizaciones de procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación y control de la gestión)

## 12. CORRESPONDENCIA ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

### 12.1. ESTRUCTURA DE CONTROL

El propósito del Modelo Estándar de Control Interno MECI es proporcionar una serie de pautas o directrices dirigidas a controlar la planeación, gestión, evaluación y seguimiento, facilitando el desarrollo del Sistema de Control Interno.



Ilustración 11. Estructura de Control.

## 13. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del Cambio
23/09/16	4.0	Manual Integral de Gestión.
30/7/17	4.0	<p>Actualización del Contenido del Manual e Inclusión de información relevante al SGC de la siguiente manera:</p> <p>Item 6. Antecedents del SGC.</p> <p>Item 5. Presentación de la Entidad, en cuanto a la nueva Estructura Orgánica.</p> <p>Item 6.3. Se hizo proización de grupos de interés y partes interesadas.</p> <p>Item 9.4 – 9.5 y 9.6 Se incluyeron en los macroprocesos estrategicos, misionales y e apoyo los requisitos aplicables ISO – 9001:2015.</p> <p>Item 9.8 en el mapa de procesos , se introduce el proceso de TIC a nivel estrategico.</p> <p>Se reemplaza la matriz de Interacción de procesos por una Matriz que indica como se realiza esta interacción</p> <p>Item 9.9 . Se introduce la graficas, " Organización de la Calidad y La Matriz de responsabilidades frente al SGC</p> <p>Item 10.5, Acciones para abordar riesgos y oportunidades se introduce la gráfica "Planificación de riesgos y oportunidades.</p> <p>Item 10.6 En cuanto a los objetivos de calidad se reemplaza el objetivo de Calidad 2016 de productos y servicios confiables por disminuir los No Confomes a partir de 2017.</p>

## BIBLIOGRAFÍA

1. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC -ISO 9001: 2015
2. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000.
3. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. NTC-ISO 9004.
4. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000
5. Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2014 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jaime Charris Salas	Roberto Solano	Equipo MECI y de Calidad