




 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> MEJORAMIENTO CONTINUO</p>	<p><b>Código:</b> MAN-MC-01</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p> <p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página:</b> 1 de 30</p>	

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p>	<p><b>Página: 2 de 30</b></p>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION .....	4
2. OBJETIVO .....	5
3. ALCANCE .....	5
3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión .....	5
3.2 Exclusiones .....	5
4. BASE LEGAL .....	6
5. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES .....	6
6. ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA ALCALDIA DE IBAGUE .....	8
6.1 Misión .....	8
6.2 Visión .....	8
6.3 Estructura Orgánica .....	9
6.3.1 Primer Orden .....	9
6.3.2 Segundo Orden .....	10
6.4 Política de Calidad .....	11
6.5 Objetivos de Calidad .....	11
6.6 Principios del Sistema Integrado de Gestión .....	12
6.7 Principios del Modelo Estándar de Control Interno .....	13
6.8 Clientes .....	13
7. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS .....	14
7.1 Requisitos Generales .....	14
7.2 Gestión Documental .....	16
7.3 Control de Documentos .....	16
7.4 Control de Registros .....	17
7.5 Responsabilidad y Compromiso de la Dirección .....	17
7.6 Enfoque al Cliente .....	17
7.7 Comunicación .....	18
7.8 Revisión por la Dirección .....	18
7.9 Gestión de los Recursos .....	18
7.9.1 Provisión de Recursos .....	18
7.9.2 Talento Humano .....	18

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>	<p><b>Página: 3 de 30</b></p>	

7.9.3 Infraestructura.....	19
7.9.4 Ambiente de Trabajo .....	19
<b>8. PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>19</b>
8.1 Planificación de la Prestación del Servicio.....	19
8.2 Procesos Relacionados con el Cliente.....	20
8.3 Diseño y Desarrollo.....	20
8.4 Adquisición de Bienes y Servicios .....	20
8.5 Producción y Prestación del Servicio .....	21
8.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición .....	21
<b>9. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA .....</b>	<b>22</b>
9.1 Seguimiento y Medición .....	22
9.2 Control del Producto y/o Servicio No Conforme.....	23
9.3 Análisis de Datos .....	23
9.4 Mejora .....	23
<b>10. ARMONIZACION ENTRE EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO 2014 .....</b>	<b>25</b>
<b>11. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>30</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>31</b>

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>Código: MAN-MC-01</b>	
	<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 11/12/2015</b> <b>Página: 4 de 30</b>	

## 1. PRESENTACION

La Alcaldía de Ibagué como ente territorial comprometido con el desarrollo de la ciudad y tiene como objetivo fundamental la satisfacción de las necesidades de la comunidad y superar las expectativas, por tal razón se ha implementado un Sistema Integrado de Gestión, que nos permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.



Con miras al aseguramiento de la Calidad de nuestros servicios, la Alcaldía de Ibagué ha diseñado un Sistema Integrado de Gestión basado en la interacción de sus procesos, con el fin de lograr la satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo y constituirse en una herramienta de gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional.

El Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Ibagué está compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno, según sus subsistemas, con el fin de fomentar la cercanía con la ciudadanía y de cumplimiento a sus objetivos de manera eficaz, eficiente y efectiva fortaleciendo su gestión y articulando los requisitos de los mismos.

Este Manual constituye una herramienta fundamental del Sistema Integrado de Gestión ya que además de identificar procesos, determina su secuencia e Interacción; la documentación del sistema permite obtener como beneficios la estandarización de los procedimientos, la caracterización y homologación del quehacer diario de una entidad pública a pesar de los constantes cambios de la normatividad colombiana, constituye una plataforma para construir otros sistemas de gestión, facilita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente integrados a los requisitos propios de los clientes, aumenta el compromiso del personal, mejoramiento del clima organizacional, conocimiento de las necesidades de la comunidad y mejora la imagen institucional.

---

**Alcalde de Ibagué**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	

## 2. OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir el Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Ibagué basado en la forma como operan los procesos que se desarrollan al interior de la entidad con un enfoque de mejoramiento continuo.

Su elaboración, constituye una herramienta de consulta para los servidores públicos y/o demás partes interesadas en búsqueda de la excelencia en los servicios de la Administración de manera progresiva y continua.

## 3. ALCANCE

El presente manual contiene los requisitos que aplican para la Alcaldía de Ibagué del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno.



### 3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Ibagué, tendrá un alcance a todos los procesos que lo conforman y cada una de las actividades que hacen parte de los mismos, buscando el mejoramiento interno y gestión de servicio integral al cliente externo

El Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Ibagué tendrá un alcance para los servicios generados por los procesos misionales de la entidad descritos en el Mapa de Procesos.

### 3.2 Exclusiones

La Alcaldía de Ibagué no identifica exclusiones de acuerdo con los requerimientos de la Norma Técnica para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página: 6 de 30</b></p>		

#### 4. BASE LEGAL

- Ley 489 de 1989
- Ley 872 de 2003
- Decreto 1599 de 2005
- Decreto 4485 de 2009
- Decreto 943 de 2015
- NTCGP 1000:2009 – Norma Técnica para la Gestión Pública

#### 5. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo



**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**AUDITORÍA:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito

**DISEÑO Y DESARROLLO:** conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> MEJORAMIENTO CONTINUO</p>	<p><b>Código:</b> MAN-MC-01</p>	
		<p><b>MANUAL:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página:</b> 7 de 30</p>	

**DOCUMENTO:** información y su medio de soporte.

**EFICACIA:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**EVIDENCIA:** objetiva datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

**INFRAESTRUCTURA:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.



**PARTE INTERESADA:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización

**POLÍTICA DE LA CALIDAD:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PRODUCTO:** resultado de un proceso.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página: 8 de 30</b></p>		

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria satisfacción del cliente.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 6. ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA ALCALDIA DE IBAGUE



### 6.1 Misión

La Alcaldía de Ibagué como entidad pública territorial, garantiza el desarrollo humano, social, económico y cultural de la ciudadanía, en armonía con el medio ambiente, a través de la implementación de planes y programas que promueven de manera eficaz, eficiente y efectiva la gestión transparente de los recursos públicos.

### 6.2 Visión

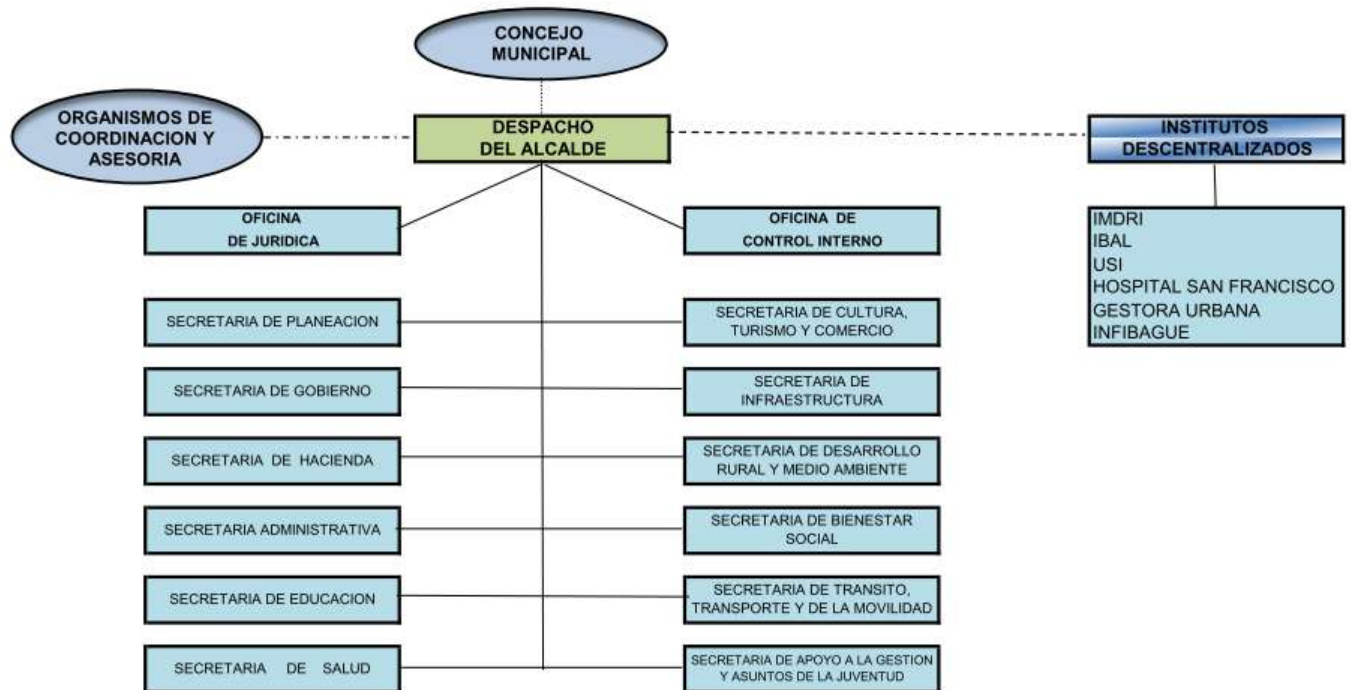
El municipio de Ibagué en el año 2019 será una ciudad más amable para todos sus habitantes, con una Administración incluyente, comprometida con el desarrollo y bienestar integral de la ciudadanía, con amplia participación comunitaria, pionera en la exaltación del folclor y afianzada como territorio digital. Reconocida como una Ciudad Intermedia líder en la Región Centro de nuestro País, generando excelentes condiciones para la inversión foránea y con alto grado de compromiso por parte de sus instituciones Públicas y Privadas.



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>		
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>		<p><b>Versión: 01</b></p>
				<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página: 9 de 30</b></p>

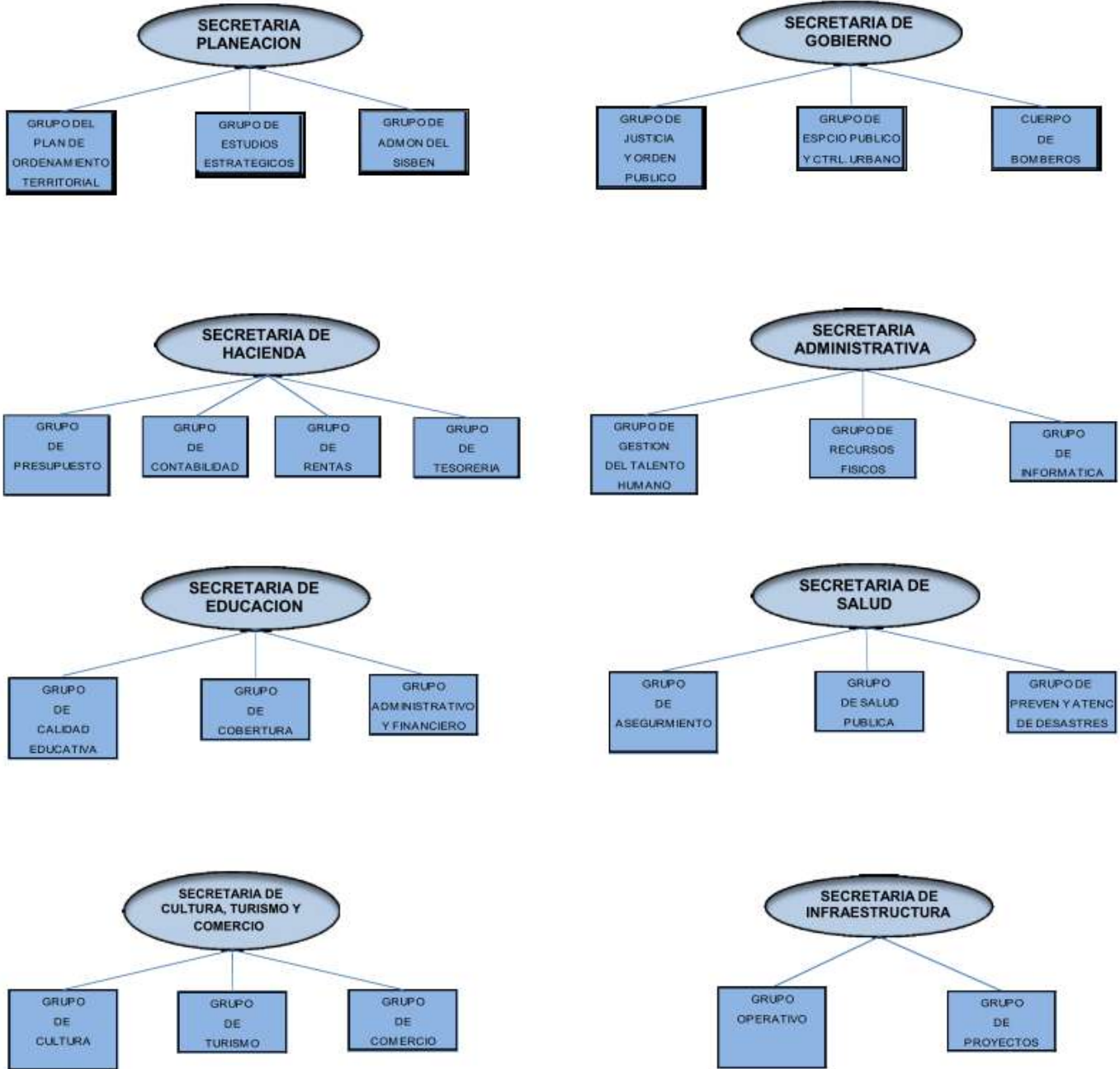
### 6.3 Estructura Orgánica



#### 6.3.1 Primer Orden

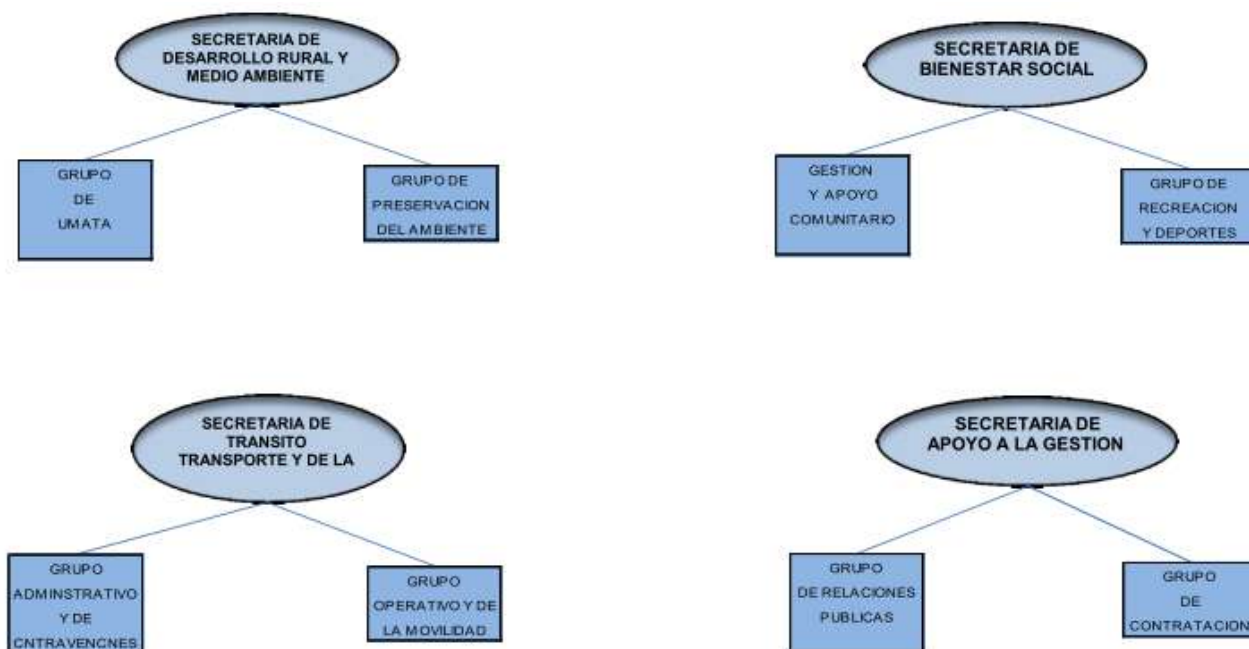




**6.3.2 Segundo Orden**



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>	
		<p><b>Página: 11 de 30</b></p>	





## 6.4 Política de Calidad

La Alcaldía de Ibagué a través del fortalecimiento institucional y el mejoramiento continuo de los procesos de gestión pública propende por el adecuado ejercicio de los derechos humanos, la equidad y la justicia en los ámbitos social, económico y cultural en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna y efectiva.

## 6.5 Objetivos de Calidad

- Propender por el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los procesos administrativos.
- Generar estrategias que propendan por el adecuado ejercicio de los derechos humanos.
- Fortalecer la equidad y la justicia en ámbitos social, económico y cultural.
- Atender de manera oportuna y eficaz las solicitudes de la ciudadanía.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	

## 6.6 Principios del Sistema Integrado de Gestión

**ENFOQUE AL CLIENTE:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**LIDERAZGO:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

**PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.



**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

**ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

**MEJORA CONTINUA:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

**ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

**RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	

## 6.7 Principios del Modelo Estándar de Control Interno

**AUTOCONTROL:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**AUTORREGULACIÓN:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**AUTOGESTIÓN:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley sus Reglamentos.

## 6.8 Clientes

### Cliente – Usuario Externo

Desde el punto de vista misional se determinan los siguientes clientes para la Alcaldía de Ibagué:



- Ciudadanía en general
- Empresas y Personas Jurídicas registradas en la ciudad de Ibagué

### Partes Interesadas

- Proveedores
- Organismos de Vigilancia y Control
- Medios de Comunicación
- Entidades Estatales

### Cliente – Usuario Interno

- Servidores públicos que se desempeñan en la Alcaldía de Ibagué
- Contratistas que prestan sus servicios a la Alcaldía de Ibagué



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE GESTION</b></p>	

## 7. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

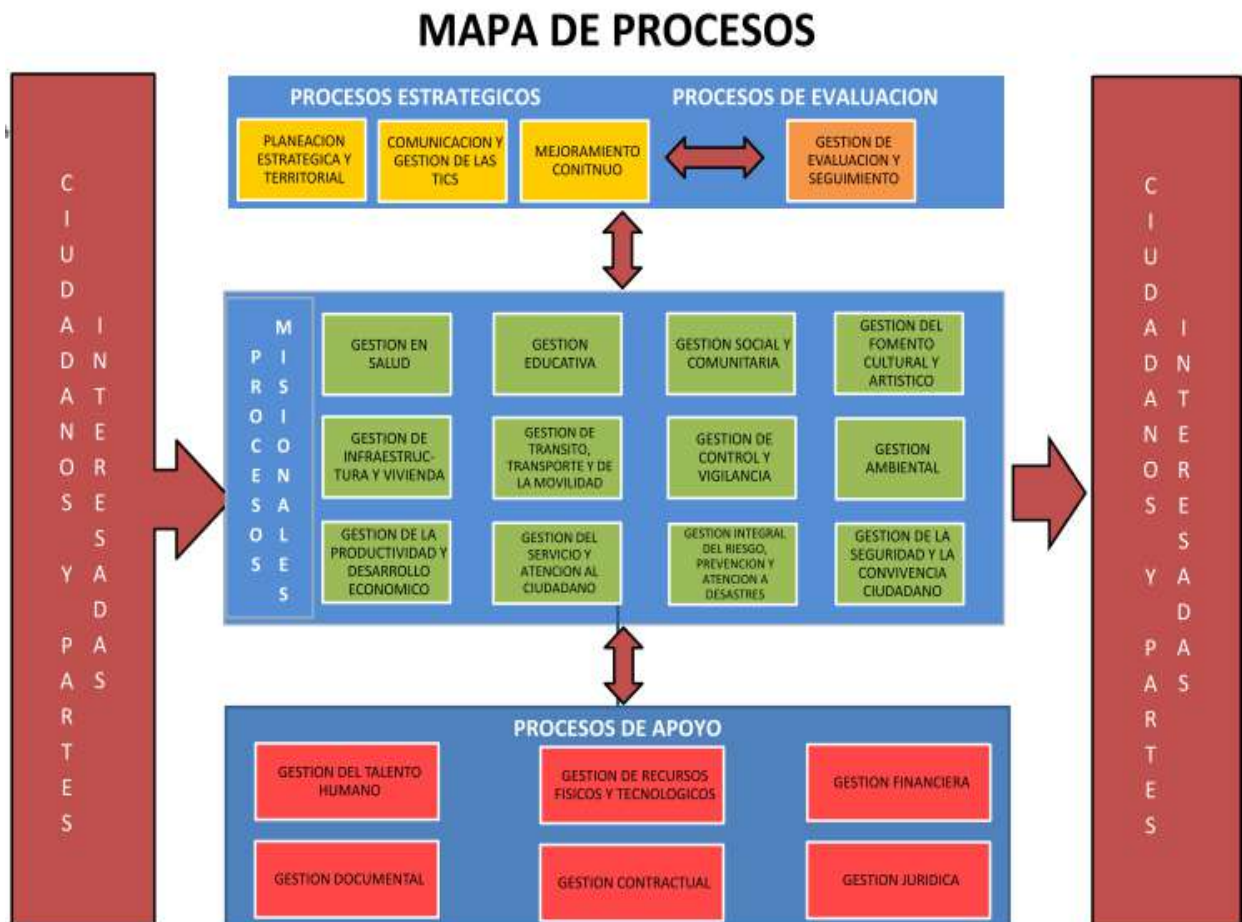
### 7.1 Requisitos Generales



La estructura del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Ibagué S.I.G.A.M.I, se encuentra basada en procesos, cada uno de ellos estructurado bajo una caracterización propia pero con interacción y complementariedad como se muestra en el Mapa de Procesos. Estos procesos fueron clasificados en cuatro (4) grupos:

1. **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Brindan y comunican las directrices y decisiones para el cumplimiento de la planificación estratégica y la mejora continua de la entidad:
  - Planeación Estratégica y Territorial
  - Mejoramiento Continuo
  - Gestión de Comunicaciones y Tic's
  
2. **PROCESOS MISIONALES:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social:
  - Gestión en Salud
  - Gestión Educativa
  - Gestión Social y Comunitaria
  - Gestión del Fomento Cultural y Artístico
  - Gestión de Infraestructura y Vivienda
  - Gestión de Tránsito, Transporte y de la Movilidad
  - Gestión de Control y Vigilancia
  - Gestión Ambiental
  - Gestión de la Productividad y Desarrollo Económico
  - Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano
  - Gestión Integral de Prevención, Atención a Desastres
  - Gestión de la Seguridad y Convivencia Ciudadana
  
3. **PROCESOS DE APOYO:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora:

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>		
	<p><b>Página: 15 de 30</b></p>		

- Gestión del Talento Humano
  - Gestión Documental
  - Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos
  - Gestión Financiera
  - Gestión Contractual
  - Gestión Jurídica
4. PROCESOS DE EVALUACIÓN: verifican y monitorean el cumplimiento y la mejora de los procesos. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia:
- Gestión de Evaluación y Seguimiento



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	

**NOTA:** Gestión Educativa es parte de la estructura del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Ibagué, sin embargo, teniendo en cuenta que el proceso internamente se encuentra certificado en la Norma ISO 9001 de acuerdo con las directrices nacionales del Ministerios de Educación, el control documental y la operación de sus procesos interno se mantiene bajo responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad implementado por ellos.

## 7.2 Gestión Documental

La documentación y control del SIG de la Alcaldía de Ibagué se encuentra a cargo de la Secretaría de Planeación, Grupo de estudios Estratégicos y aquella producida y recibida por la entidad y su operación está bajo la responsabilidad de la Secretaría Administrativa, Grupo de Recursos Físicos facilitando su administración, control y disposición legal vigente.

Así mismo, cada proceso cuenta con sus documentos y registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de sus funciones y asegurarse de la eficaz planificación, operación y control.



## 7.3 Control de Documentos

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se controlan desde la página web de la Alcaldía de Ibagué, válidos solamente en medio magnético. Los documentos en medio físico no son reconocidos como documentos controlados del sistema y será responsabilidad de cada proceso la revisión continua de la información de la página web para su aplicación durante la operación.

Para mayor especificidad, sobre el manejo y control de los documentos, revisar el Procedimiento Control de Documentos.

Es responsabilidad de cada funcionario consultar, aplicar y utilizar únicamente la última versión de los documentos oficializados para cada proceso según el Listado Maestro de Documentos de la entidad, así mismo el mantenimiento documental se encuentra a cargo de los responsables de cada proceso siguiendo el procedimiento en mención.



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p> <p><b>Página: 17 de 30</b></p>		

#### 7.4 Control de Registros

Los registros son utilizados para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencias del cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, la protección y confiabilidad de los registros es responsabilidad de los procesos que los resguardan.

La entidad cuenta con el procedimiento Control de Registros, así mismo da cumplimiento a la Ley 594 de 2000 y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación, validados según las Tablas de Retención Documental publicadas a través de intranet de la Alcaldía de Ibagué.

#### 7.5 Responsabilidad y Compromiso de la Dirección



El señor Alcalde ha designado al Secretario de Planeación Municipal como representante de la Alta Dirección y responsable de la administración, mantenimiento y mejoramiento continuo del SIG en coordinación con el Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Ibagué SIGAMI.

Así mismo, evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión mediante 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, el establecimiento de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad, la realización de las revisiones por la dirección, y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

#### 7.6 Enfoque al Cliente

La alta dirección, desde el Comité del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Ibagué *SIGAMI*, identificó los siguientes requisitos generales de calidad de los clientes para la elaboración de la política de calidad y el seguimiento de los productos o servicios no conformes:

- Oportunidad y Agilidad
- Calidad Humana
- Transparencia
- Equidad
- Confianza

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p>	<p><b>Página: 18 de 30</b></p>	

## 7.7 Comunicación

El proceso Comunicación y Gestión de las TIC'S, siendo parte del Direccionamiento Estratégico, cuenta con procedimientos que establecen los mecanismos de comunicación de la entidad en el marco de la comunicación informativa y organizacional divulgando los diferentes planes, programas y/o proyectos establecidos para el fortalecimiento institucional en términos de sistemas de información y seguridad informática.

## 7.8 Revisión por la Dirección

La alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión anualmente conforme al procedimiento Revisión por la Dirección asegurándose de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

## 7.9 Gestión de los Recursos



### 7.9.1 Provisión de Recursos

Para garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, la alta dirección ha definido un rubro dentro del presupuesto de la Alcaldía para contar con un equipo de contratistas que fomente la cultura de la calidad, alineado con la planificación estratégica, así mismo se cuenta con un proyecto dentro del Banco de Programas y Proyectos del Municipio para su ejecución.

### 7.9.2 Talento Humano

El proceso de Gestión del Talento Humano basa sus actividades en el cumplimiento de la normatividad para garantizar el reconocimiento de los derechos de los servidores públicos.

La competencia de los servidores públicos se ha determinado en el Manual de Funciones de la entidad, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, en coherencia con el Procedimiento de Selección del Personal.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p>	<p><b>Página: 19 de 30</b></p>	

### 7.9.3 Infraestructura

La Alcaldía determina, proporciona y mantiene la infraestructura física, los servicios de apoyo como vehículos de transporte y la infraestructura tecnológica (tanto *hardware* como *software*) necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio a través del proceso de Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.

### 7.9.4 Ambiente de Trabajo

La Alcaldía de Ibagué garantiza los elementos y recursos para que sus colaboradores desarrollen sus funciones y cumplimiento de su Misión en un ambiente de trabajo adecuado. Así mismo, cuenta con un Programa de Salud Ocupacional que es ejecutado en coordinación y colaboración con la ARL y el Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO.



Adicionalmente, cada proceso misional, se encarga de mantener las condiciones ambientales necesarias para la adecuada prestación de los servicios.

## 8. PRESTACION DEL SERVICIO

### 8.1 Planificación de la Prestación del Servicio

La ejecución de las actividades de los procesos misionales de la entidad se planifica y desarrollan conforme a lo establecido en los procedimientos documentados para la realización del producto y/o prestación del servicio de manera coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Así mismo, se vela por su calidad mediante la implementación del procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme del Proceso Mejoramiento Continuo, las actividades que se desarrollan al interior del mismo permiten la verificación, validación, seguimiento, medición para el

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p>	<p><b>Página: 20 de 30</b></p>	

producto y/o servicio, y los registros que evidencian su cumplimiento conforme al debido seguimiento.

## 8.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Para efectos de armonización de los sistemas MECI y de Calidad, se denominan clientes de la Alcaldía de Ibagué la ciudadanía y los procesos internos.

En cada uno de los procesos misionales se conocen los requisitos de los clientes necesarios para la prestación de cada servicio, los especificados por los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios incluyendo la política del gobierno vigente de racionalización de trámites.

Adicionalmente, el proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, dispone de diferentes mecanismos de comunicación con los clientes relativos a las solicitudes de información y a la retroalimentación de su satisfacción, incluyendo sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.



Así mismo, desde el proceso Comunicación y Gestión de las TICS se desarrollan mecanismos de participación mediante los cuales la ciudadanía puede realizar seguimiento a la gestión realizada por la entidad.

## 8.3 Diseño y Desarrollo

En cada proceso misional, se define si se requiere la aplicación del diseño y desarrollo de productos o servicios, previo a su distribución o prestación. En caso afirmativo, se planifica y controla, identificando las diferentes etapas, así como la revisión, verificación, validación y control de cambios de los resultados, con el fin de garantizar y/o minimizar los riesgos frente al cumplimiento de los requisitos esperados durante la prestación.

## 8.4 Adquisición de Bienes y Servicios

El proceso Gestión Contractual identifica las actividades correspondientes a la adquisición de bienes y servicios de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad legal y el Manual de Contratación donde se contemplan los

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p>	<p><b>Página: 21 de 30</b></p>	

lineamientos y procedimientos para la adecuada ejecución de la contratación en la Alcaldía de Ibagué.

El procedimiento Planeación Contractual establece las actividades que se ejecutan para la planificación de bienes a comprar y servicios a adquirir conforme a criterios de selección documentados, previa justificación de la necesidad en los estudios previos.

Mediante el proceso Gestión Contractual también se definen los procedimientos a ejecutar como parte de la etapa pos contractual y el procedimiento Para Efectuar Mantenimiento a la Infraestructura Física, Bienes Muebles y Recurso Tecnológico del proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos establece las actividades a ejecutar para llevar el control de ingreso, almacenamiento y egreso de los bienes adquiridos.



### **8.5 Producción y Prestación del Servicio**

Los procesos misionales de la Alcaldía de Ibagué, se han planificado y validado para ser desarrollados bajo condiciones controladas. Para ello se cuenta con procedimientos que describen detalladamente las actividades, uso de recursos, responsables y las políticas de operación que orientan su ejecución y seguimiento. De manera complementaria e importante, cada proceso administra los riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos, definiendo en el mapa de riesgos, los controles para evitar su materialización durante la operación.

La identificación, trazabilidad y control de las actividades, servicios y/o productos, se refleja en los registros que evidencian la operación de cada proceso misional, la preservación de los productos y/o servicios resultantes y el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente.

### **8.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición**

Desde el proceso de Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos en la Alcaldía determina las actividades necesarias para la definición, identificación, calibración, verificación y mantenimiento de los equipos de seguimiento y medición utilizados durante la operación de los procesos, manteniendo los registros que proporcionen la evidencia de soporte para la conformidad del producto y/o servicio.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	

## 9. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

La Alcaldía ha planificado e implementado mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 9.1 Seguimiento y Medición

#### Satisfacción del Cliente



A través del proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano la entidad recolecta la información relativa sobre la percepción de la ciudadanía a través de mecanismos relacionados previamente, con base en esta información se hace el debido seguimiento para una adecuada toma de decisiones.

#### Auditoría interna

La Alcaldía cuenta con el procedimiento Auditoría Interna, el cual es desarrollado conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas que lo integran y los requisitos establecidos por la entidad, así como también para evidenciar su implementación y mantenimiento de manera eficaz, eficiente y efectiva.

#### Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y medición de los procesos que demuestren su capacidad para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia), Auditorías, ejecución del Plan Operativo Anual, ejecución del Plan de compras, ejecución del planes de mejoramiento Institucional y Revisión por la Dirección. El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión se reflejan en los procesos misionales, al tener contacto directo con los clientes de la Alcaldía. La información considerada de relevancia para la comunidad, tal como la rendición de cuentas se difunde en la página web.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p>	<p><b>Página: 23 de 30</b></p>	

## Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio

El seguimiento y medición del producto y/o servicio, se lleva a cabo mediante la aplicación de indicadores en los procesos misionales que reflejan el cumplimiento de las características de calidad.

### 9.2 Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Para el control o detección de un Producto No Conforme se ha establecido el Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme con el establecimiento de su registro de tratamiento en la Matriz de identificación de producto/servicio no conforme, donde se define el tratamiento a seguir y el responsable, así como la nueva verificación para el cumplimiento de las características.



### 9.3 Análisis de Datos

Se lleva a cabo la recopilación, tabulación y análisis de los indicadores desde el plan de Desarrollo, la conformidad del producto o servicio y la evaluación de satisfacción de los clientes entre otros, el resultado gráfico y el análisis descriptivo del periodo de acuerdo con sus tendencias, para definir las acciones de mejora correspondientes, se tomara de los análisis realizados desde el plan de desarrollo.

### 9.4 Mejora

El proceso Mejoramiento Continuo administra el Sistema Integrado de Gestión a través la ejecución de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos, brindando asesorías, acompañamiento y recomendaciones que fomenten la cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación.

Este cuenta con el procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora donde se define la metodología para establecer, implementar y mantener las medidas necesarias para la eliminación de las causas de no conformidades reales o potenciales que se presenten en el Sistema Integrado de Gestión así como definir y emprender las acciones correctivas y/o preventivas que



 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>Código: MAN-MC-01</b>	
		<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

permitan mitigar cualquier impacto causado para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

Las no conformidades y planes de acción para la mejora continua son identificados y controlados en cada proceso, mediante el uso del Formato Plan de Mejoramiento de Proceso.

El proceso de Gestión de Evaluación y Seguimiento evalúa la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos institucionales con el fin de detectar desviaciones y proponer recomendaciones que permitan la consolidación de la calidad y el logro de los objetivos institucionales.





 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>Código: MAN-MC-01</b>	
		<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE GESTION</b>	
	<b>Fecha:</b> 11/12/2015		
	<b>Página: 25 de 30</b>		



## 10. ARMONIZACION ENTRE EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL

NTCGP 1000:2009		MECI		
Título	Numeral	Módulo de Control o Aspecto Transversal	Componente	Elemento(s)
Sistema de Gestión de la Calidad	4			
Requisitos generales	4.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Modelo de operación por procesos Indicadores de Gestión
			Administración del Riesgo	Políticas de Administración del riesgo
				Identificación del riesgo
				Análisis y Valoración del riesgo
		Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento	
Información y Comunicación				
Gestión documental	4.2	Información y Comunicación		
Generalidades	4.2.1			
Manual de la calidad	4.2.2			
Control de documentos	4.2.3			
Control de los registros	4.2.4			
Responsabilidad de la dirección	5	Responsabilidad de la dirección		
Compromiso de la dirección	5.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Estructura Organizacional
				Políticas de Operación
Información y Comunicación				



NTCGP 1000:2009		MECI		
Título	Numeral	Módulo de Control o Aspecto Transversal	Componente	Elemento(s)
Enfoque al cliente	5.2	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, Programas y proyectos

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>Código: MAN-MC-01</b>	
		<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015	
		<b>Página: 26 de 30</b>	



				Modelo de Operación por procesos
				Políticas de Operación
		Información y Comunicación		
Política de la calidad	5.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
				Modelo de Operación por procesos
		Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Políticas de Operación
				Acuerdo, compromisos o Protocolos Éticos
Información y Comunicación				
Planificación	5.4			
Objetivos de la calidad	5.4.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2			
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Estructura organizacional
Responsabilidad y autoridad	5.5.1			
Representante de la dirección	5.5.2			
Comunicación interna	5.5.3	Información y Comunicación		
Revisión por la dirección	5.6	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
				Modelo de Operación por procesos
		Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento	
Generalidades	5.6.1			
Información de entrada para la revisión	5.6.2	Control de Evaluación y Seguimiento.	Auditoría Interna	
			Planes de Mejoramiento	
<b>NTCGP 1000:2009</b>		<b>MECI</b>		
<b>Título</b>	<b>Numeral</b>	<b>Módulo de Control o Aspecto Transversal</b>	<b>Componente</b>	<b>Elemento(s)</b>
Resultados de la	5.6.3	Control de Evaluación	Planes de mejoramiento	

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>Código: MAN-MC-01</b>	
			<b>Versión: 01</b>	
	<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Fecha: 11/12/2015</b>	
			<b>Página: 27 de 30</b>	



revisión		y Seguimiento		
Gestión de los recursos	6	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Provisión de recursos	6.1			
Talento humano	6.2	Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Desarrollo del Talento humano
Generalidades	6.2.1			
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2			
Infraestructura	6.3	Información y Comunicación		
Ambiente de trabajo	6.4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1			
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Modelo de Operación por Procesos (Misionales)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Información y Comunicación		
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1			
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2			

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>		
	<p><b>Página: 28 de 30</b></p>		

NTCGP 1000:2009		MECI		
Título	Numeral	Módulo de Control o Aspecto Transversal	Componente	Elemento(s)
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3			
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4			
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5			
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6			
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7			
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
Proceso adquisición de bienes y servicios	7.4.1			Modelo de Operación por Procesos
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2			
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3			
Producción y prestación del servicio	7.5	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	
			Administración de riesgos de los procesos	
		Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación institucional	
			Auditoría Interna	
Control de producción y prestación del servicio	7.5.1			
Validación procesos de producción y de prestación del servicio	7.5.2			
Identificación y	7.5.3			

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>Código: MAN-MC-01</b>	
		<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015	
		<b>Página: 29 de 30</b>	



trazabilidad				
NTCGP 1000:2009		MECI		
Título	Numeral	Módulo de Control o Aspecto Transversal	Componente	Elemento(s)
Identificación y trazabilidad	7.5.3			
Propiedad del cliente	7.5.4			
Preservación del producto	7.5.5			
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Controles		
Medición, análisis y mejora	8	Control de evaluación y seguimiento		
Generalidades	8.1			
Seguimiento y medición	8.2			
Satisfacción del cliente	8.2.1	Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación institucional	
Auditoría interna	8.2.2	Control de evaluación y seguimiento	Auditoría interna	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Indicadores de Gestión
		Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Controles		
Análisis de datos	8.4	Control de evaluación		Planes de mejoramiento
Mejora	8.5			
Mejora continua	8.5.1			
Acción correctiva	8.5.2			
Acción preventiva	8.5.3			

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>Código: MAN-MC-01</b>	
		<b>Versión: 01</b>	
	<b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Fecha:</b> 11/12/2015 <b>Página: 30 de 30</b>	

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera versión del SIGAMI

Revisó	Aprobó
EDWIN LEON COSSIO OSPINA Técnico Operativo	CAMILO CLAVIJO GARCIA Secretario de Planeación Municipal

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Código: MAN-MC-01</b></p>	
		<p><b>MANUAL: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>	
	<p><b>Fecha: 11/12/2015</b></p> <p><b>Página: 31 de 30</b></p>		

## 12. ANEXOS

LIBRO 1	MEJORA CONTINUA
LIBRO 2	PLANEACION ESTRATEGICA Y TERRITORIAL
LIBRO 3	COMUNICACIÓN Y GESTION DE LAS TICS
LIBRO 4	GESTION DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO
LIBRO 5	GESTION EN SALUD
LIBRO 6	GESTION EDUCATIVA
LIBRO 7	GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA
LIBRO 8	GESTION DEL FOMENTO ARTISTICO Y CULTURAL
LIBRO 9	GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
LIBRO 10	GESTION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE LA MOVILIDAD
LIBRO 11	GESTION DE CONTROL Y VIGILANCIA
LIBRO 12	GESTION AMBIENTAL
LIBRO 13	GESTION DE LA PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO
LIBRO 14	GESTION INTEGRAL DEL RIESGO
LIBRO 15	GESTION DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA
LIBRO 16	GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO
LIBRO 17	GESTION DOCUMENTAL
LIBRO 18	GESTION DE RECURSOS FISICOS Y TECNOLOGICOS
LIBRO 19	GESTION CONTRACTUAL
LIBRO 20	GESTION TALENTO HUMANO
LIBRO 21	GESTION FINANCIERA
LIBRO 22	GESTION JURIDICA