


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 1 de 54</p>	



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ - "SIGAMI"

IBAGUÉ, 2018



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 2 de 54</p>	

CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	4
1. DEFINICIONES	6
2. RESEÑA HISTÓRICA.....	8
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL	16
3.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN	16
3.2 MISIÓN	17
3.3 VISIÓN	17
3.4 PRINCIPIOS Y VALORES	17
3.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL	18
3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA	19
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	22
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	22
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	23
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"	26
4.3.1 APLICABILIDAD DE LA NORMA	26
4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI" Y SUS PROCESOS.....	27
5. LIDERAZGO	28
5.1 GENERALIDADES	28
5.2 POLÍTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	28
A. POLÍTICA INTEGRAL DEL SIGAMI	28
B. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	29
C. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	29
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	30
6. PLANIFICACIÓN	39
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	39
6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	39
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	40
7. APOYO.....	41
7.1 RECURSOS.....	41
7.2 COMPETENCIA.....	41
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	41
7.4 COMUNICACIÓN.....	42
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	44
8. OPERACIÓN.....	45
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	45
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	45

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	<p>Pág. 3 de 54</p>	

8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO	46
8.4	CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS EXTERNOS.....	46
8.5	PROVISIÓN DEL SERVICIO	47
8.6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	47
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	48
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	49
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.	49
9.1.1	GENERALIDADES	49
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	49
9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	50
9.2	AUDITORÍAS INTERNAS.	51
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	51
10.	MEJORA	52
10.1	GENERALIDADES.....	52
10.2	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.	52
10.3	MEJORA CONTINUA.....	53
	CONTROL DE CAMBIOS.....	53
	ANEXOS:	54

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 4 de 54</p>	

0. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI" de la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el marco de lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Las directrices de la calidad presentadas en éste documento se basan en las Normas Técnicas Internacionales ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lo anterior con el fin de permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño de la Alcaldía Municipal de Ibagué, en términos de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr la satisfacción en la prestación de los servicios, en pro de entregar mejores resultados a la comunidad.

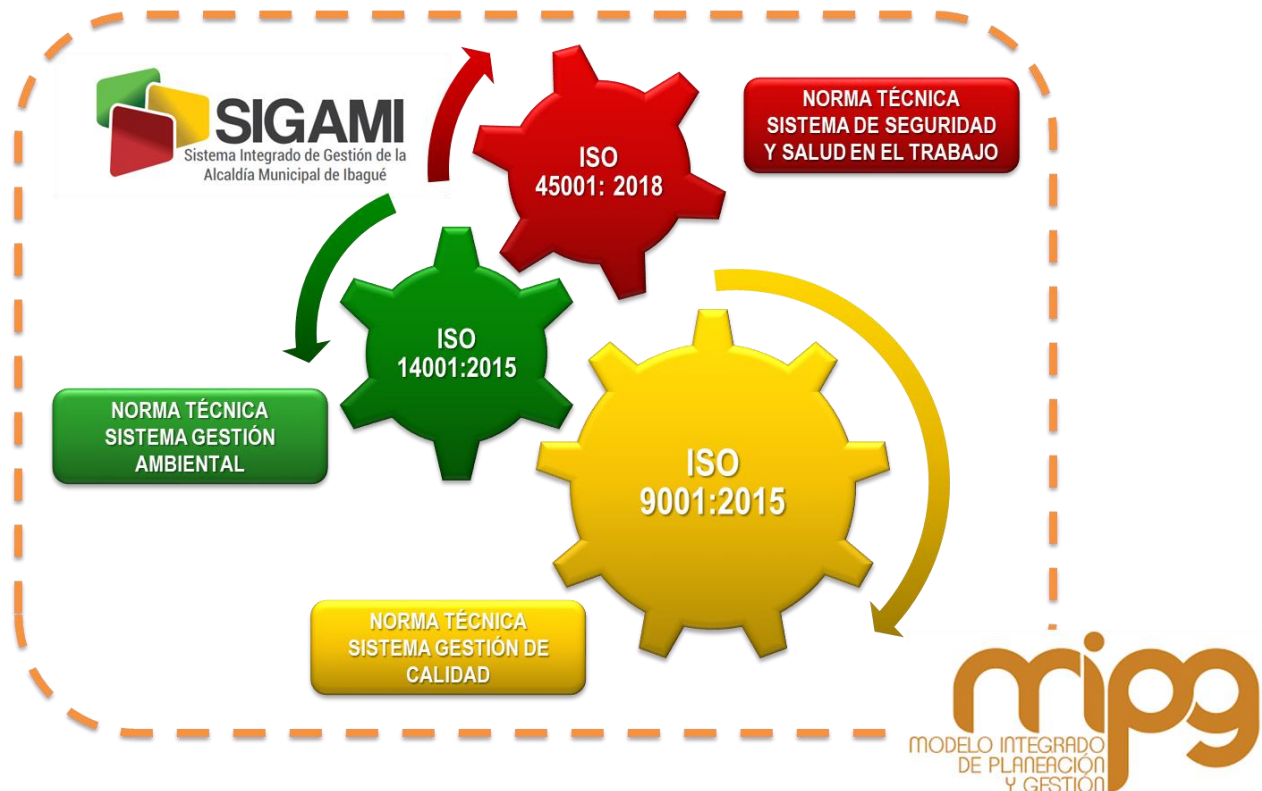






Figura 1. Estructura del SIGAMI

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 5 de 54</p>	

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.

La Alcaldía Municipal de Ibagué, se compromete a cumplir las directrices estipuladas en éste Manual y dar a conocer, divulgar y facilitar los recursos necesarios para que todo el Talento Humano de la Entidad, de cumplimiento a las mismas.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 6 de 54</p>	

1. DEFINICIONES

A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por la Entidad y que son importantes para la interpretación de este manual. Los demás términos que se tendrán en cuenta están dispuestos en las normas ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

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

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

ANEXO: Información adicional que amplía la información de un documento.

APROBACIÓN: Aceptación de un documento para su implementación en el Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI"

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.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: Documento usado para describir la estructura de cada proceso, incluyendo objetivo, responsables, actividades con sus entradas y salidas, indicadores, normatividad aplicable, políticas de operación, documentos asociados y recursos utilizados.

DOCUMENTO: Información y el medio en el que está contenida.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 7 de 54</p>	

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



MODIFICACIÓN: Cambios necesarios que se realizan a los documentos.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

VERSIÓN: Muestra el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 8 de 54</p>	

2. RESEÑA HISTÓRICA



Andrés López De Galarza debería en su encargo por el rey abrir nuevos caminos y rutas con sus tropas y caballos y emprender la expedición que debía encontrar la vía más corta entre Santa Fe y Popayán. Fue un eficiente contador y servidor, cruzó las llanuras sin pelear, pues ponía en sus discursos gran fuerza de convicción y por medio de los interpretes que traía, decía cosas tan nuevas e importantes, que, los indios lo escuchaban con deleite y lo dejaban pasar sin hacerle daño, antes sirviéndolo y regalándolo con toda clase de frutos de sus huertos y piezas de cacería. Este capitán trato siempre con humildad y espíritu cristiano a los aborígenes cuyas tierras conquisto, fue responsable del Tesoro Real en el Nuevo Reino de Granada.

La primera Real Audiencia establecida en el Nuevo Reino de Granada la Integraban los Oidores, Licenciados Beltrán de Góngora y Juan López de Galarza, además del también Licenciado Álvarez de Bolaños, como Fiscal y el Alguacil Mayor don Juan de Mendoza Arteaga. Fue el 7 de Abril de 1.550, cuando la Corona Española le hizo el formal reconocimiento.

Los oidores López de Galarza y Beltrán de Góngora, sabiendo de la existencia de otras minas de oro en territorios allende al Valle de las Lanzas, acuerdan enviar dos expediciones. Pocos días después, ante la evidencia del fracaso al no hallar ninguna mina de oro y tras el hostigamiento de los caciques Titamo y Quiquima en el territorio por ellos recorrido, el Capitán Bretón y el cura Gonzáles, en cortísima charla, le insinúan, le aconsejan que haga una fundación aprovechando las buenas maneras y la hospitalidad que les ha prodigado el cacique. Al día siguiente muy por la mañana, del día 14 de Octubre de 1550, el Capitán López de Galarza, con el ritual que para estos casos acostumbran los españoles. De inmediato, el Capitán López de Galarza, hace el nombramiento de las primeras autoridades, así: Alcaldes, el Capitán Juan Bretón y Francisco Trejos; Alguacil Mayor, Pedro Gallegos; Regidores, Juan de Mendoza Arteaga, Pedro Salcedo, Domingo Cuello, Gaspar de Tavera y Miguel Oviedo y como Escribano del Cabildo, Don Francisco Iñiguez.

Los actos fundacionales de ciudades, en el siglo de la conquista hispana de la AMERICA aborígen, no fueron artificios arquitectónicos sino erecciones de derechos: derecho a repartirse la energía de trabajo de los grupos aborígenes, derecho a apropiarse privadamente de las tierras y de las aguas, derecho a obtener concesiones para extraer los minerales preciosos del subsuelo, o de las arenas auríferas, y derecho a recaudar las piezas de oro y los bastimentos acumulados por los indios. El alcance de estos derechos se extendía hasta donde llegaban los términos de las jurisdicciones de los cabildos establecidos en las ciudades fundadas.

Juan de Galarza, de quien emana la licencia para fundar la jurisdicción de Ibagué el 4 de agosto de 1.551, por lo cual se confirmó la fundación de la ciudad de Ibagué y se dio el derecho del cabildo de Ibagué para repartir indios y tierras, sólo restaba el deslinde de sus términos jurisdiccionales. Fue así como la loma que separaba los pueblos de Nataima y Guambaima se convirtió en el primer mojón entre las dos jurisdicciones, siguiendo en línea recta hasta el nevado, quedando las poblaciones del Tolima en poder del Cabildo Ibaguereño. El segundo se fijó en el arroyo de Ybia, que se juntaba con el de Caima (Alvarado), quedando el pueblo de Alvarado para Ibagué y el de Itandaima para Tocaima. Y

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	

el tercero fue el río de Coello, y desde su desembocadura en el Magdalena hasta la boca del río Saldaña, quedando el pueblo de Luisa para Ibagué.



El Cabildo establecido en la jurisdicción de la ciudad de Ibagué se titulaba La exactitud de esta denominación nos sitúa de una vez en los dos atributos del poder estatal del : el primero era la integridad e inseparabilidad de los poderes públicos, ya que el cabildo encarnaba, al tiempo, las funciones , , y , siguiendo la tradición castellana del medioevo que unió la justicia al regimiento. El segundo era la situación de la función de justicia como núcleo del poder estatal, pues los alcaldes Ordinarios eran, antes que todo, los jueces de quienes se esperaba el desagravio en primera instancia.

A esas características debemos agregar el atributo propio del Cabildo, en tanto, cuál era su naturaleza colegiada: el regimiento era ejercido mancomunadamente por dos alcaldes Ordinarios y por los seis. La función de justicia, el corazón del poderío del Cabildo de Ibagué, era la piedra de toque de su jurisdicción, expresada en sus atribuciones para resolver las causas civiles y criminales entabladas por los vecinos, para prestar su colaboración a los jueces de otras ciudades en las diligencias de captura de reos prófugos, para reprimir el abigeato y desterrar a los desocupados y maleantes, para dirimir las causas de partición de bienes de difuntos y para amparar a los desvalidos contra la avaricia de los particulares. Dado el patronato que el estado monárquico ejercía sobre la Iglesia católica en las Indias, el Cabildo también tenía que ocuparse de la, es decir, de apoyar a los párrocos en la represión de los concubinatos públicos y en la compulsión del vecindario para que cumpliera sus deberes religiosos. La función de regimiento de la vida Social de la ciudad se ‘expresaba no solo, en las tareas de administración de los, sino en la expedición de la reglamentación de la propia vida social. La administración de los bienes de la ciudad partía de la distinción de los ejidos respecto de los .estos eran las rentas provenientes de diversas contribuciones fiscales, mientras que los elegidos eran los terrenos comunales que se arrendaban para el pastoreo de ganados o el cultivo de sementaras de los vecinos.

Los ramos fiscales más antiguos parecen haber sido el hierro y el sello de la ciudad: el primero era la contribución que los indios debían pagar por la marca de cada uno de sus ganados de comunidad, con el hierro propio del cabildo, una exacción que termino por ser abolida por petición de los protectores de los indios. El sello del Cabildo era la marca impuesta sobre instrumentos utilizados en el mercado para pesar el maíz, calcular los volúmenes de nivel de la miel de la caña y del aceite, o para medir los géneros textiles.

Cada instrumento de medición sellado pagaba dos reales, pero esta cobranza exigía una inspección permanente de los alcaldes en el mercado, no solo para controlar los fraudes en las varas de la tierra, las romanas y las medidas de fanegas y medios almudes de maíz, sino también el propio pago de los derechos de su sellado.

El rubro de los de la carnicería de la ciudad, que se configuraba con el real que los ganaderos que abastecían la plaza, pagaban por cada res vacuna sacrificada, sus ingresos se invertían directamente en el pago de las reparaciones de los corrales y de la casa de la carnicería. Otro ingreso, esporádico, era el registro de solares urbanos adjudicados a quienes solicitaban vecindad en la ciudad, cuyo monto era de tres patacones.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 10 de 54</p>	



La administración de estos pocos ingresos fiscales propios del Cabildo, no parece haber sido muy eficiente, dado que los miembros del Cabildo normalmente estaban ocupados con sus propias haciendas. Alguno que otro año aparecía algún alcalde emprendedor que salía a inspeccionar el mercado, la carnicería y la cárcel, poniendo especial cuidado en la cobranza de las rentas de propio. Pero la impresión general que se tiene al leer las actas capitulares es que la fiesta anual de San Bonifacio o las fiestas reales que se organizaban con motivo de algún acontecimiento de la monarquía, tenían que sufragarse con las contribuciones voluntarias de los vecinos. El gasto público ordinario del Cabildo era el pago de los jornales del indio que periódicamente limpiaba la acequia que traía el agua corriente hasta la plaza, que en algunos años con dificultad podían pagársele.

Los arrendamientos de las tierras del ejido para el pastoreo de ganado y siembras tampoco exigía mayor diligencia administrativa: los contratos podían hacerse por nueve años, renovables para cultivos, y se tasaba en un real el pastoreo anual de cada cabeza de ganado mayor. Los descuidos administrativos respecto de los ejidos propiciaron la formación de tradiciones de usufructo en algunas familias.

El regimiento de la vida social se expresaba anualmente en el auto de buen gobierno que los Cabildos, recién posesionados, emitían para dar respuesta a las peticiones del procurador de la ciudad. Estos autos intentaban reglamentar diversos aspectos de la vida del vecindario, empezando por la moralidad de las operaciones comerciales del mercado local, es decir, por la tasación de los precios de las mercancías y por la vigilancia de los instrumentos de pesar y de medir. Intentando amparar a los consumidores de los especuladores que se atravesaban entre los campesinos que traían los bastimentos y el corto vecindario, el cabildo fijaba los precios en un arancel que aspiraba a moralizar las transacciones con una tasa de utilidad adecuada.

El Cabildo prohibió permanentemente los comportamientos sociales que auspiciaban desordenes, tales como el porte de armas en la cabecera de la ciudad, la organización de juegos de azar o de bundes y danzas escandalozas, la vagancia de quienes se rebusaban a trabajar con los hacendados, el sacrificio de ganado sin la guía correspondiente, apoyando al cura párroco en sus funciones, la celebración de la Semana Santa, y fiestas de San Bonifacio o del Corpus Christi y reducir la ilegitimidad de los nacimientos. En 1733 el cabildo levanto un inventario del consumo semanal, conociendo así que 21 familias compraban una arroba, 18 media arroba y solo 6 entre arroba y media y tres, para un total semanal de 42 y media arrobas, este debió proceder entonces al reparto de semanas de abasto entre todos los criadores, amenazando con multas a quienes se negaran a traer a la carnicería las cinco reses que se sacrificaban los sábados.

Los fueron ocupados por los miembros del pequeño grupo de hacendados y comerciantes que estuvo al frente de la sociedad local. Un par de meses antes de finalizar cada año, se producía una reunión especial del cabildo para elaborar la nómina de las personas que ocuparían los cargos durante el siguiente año. Entre las cualidades estaba la de vecindad establecida, como la de tener una casa con solar, la habilidad para leer y escribir, indispensable para ser juez de una ciudad donde no siempre había escribano público y del Cabildo. La reunión de todos estos atributos en los vecinos de Ibagué no era algo común, como puede probarlo la queja puesta en 1.782 ante el gobernador de la provincia por el Alcalde

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 11 de 54</p>	

Jerónimo de Soria y Oviedo, quien no encontraba sujetos idóneos suficientes para elaborar la nómina del año siguiente.

Algunos casos de inhabilitaciones contra algunos alcaldes muestran el celo que algunas veces se puso en el cumplimiento de los atributos de los idóneos: en el año de 1.800 fue revocado el nombramiento de un alcalde Ordinario porque no sabía leer y escribir. Los oficios en el cabildo de Ibagué se dividen en dos categorías: aquellos que eran de libre nominación anual en el seno del propio Cabildo y los que podían ser comprados en remate y pagados a la Real Hacienda. Los funcionarios de república, libremente nominados durante el siglo XVIII eran los dos alcaldes Ordinarios, los dos alcaldes de la Santa Hermandad, los alcaldes para cada uno de los partidos en que se dividía la jurisdicción, y el procurador general. Durante algunos años fueron ejercidos los oficios de Mayordomo de la ciudad y de padre de menores. Los empleos comprados que alguna vez existieron en la ciudad fueron los de Alférez Real, Alguacil Mayor, Alcalde Provincial de la Santa Hermandad, Teniente de Corregidor, Depositario General, Fiel Ejecutor y Escribano.

LOS DOS ALCALDES ORDINARIOS

Diferenciados por las denominaciones de primero y segundo voto, fueron escogidos y confirmados por la Real Audiencia de la nómina de idóneos enviada por el propio Cabildo, hasta el año de 1.736. El primer año se abría el despacho del corregidor para conocer el nombre de los electos, los cuales debían posesionarse en sus empleos de inmediato, con las formalidades de rigor: juramento para desempeñar bien sus funciones, recibo de la vara de mando y pago de la media anata. El auto de buen gobierno era la primera actuación pública de los alcaldes Ordinarios, siguiendo las peticiones presentadas por el procurador general. En adelante respondían por las peticiones del vecindario en procura de solares, registro de minas o arrendamientos de tierras de los ejidos; y supervisar la cobranza de los quintos del cobre, así como los quintos del oro, a practicar los inventarios, avalúos y distribución de los bienes de difuntos, custodiar el archivo del Cabildo y a colaborar con otros jueces en la captura de reos prófugos.

LOS DOS ALCALDES DE LA SANTA HERMANDAD



Se escogían entre los hacendados de los territorios alejados de la cabecera, y su función era que no se presentara el abigeato y los delitos comunes en las Haciendas. También se encargaban de desterrar de la jurisdicción a todos los agentes del desorden social, tales como los cuatreros, los amancebados, los vagos y los rebeldes.

EL PROCURADOR GENERAL DE LA CIUDAD

Tenía como misión principal la de velar continuamente por el adecuado abastecimiento de agua, carne y víveres. Sus funciones se extendían a la promoción de las obras públicas, de la moralidad pública, de la instrucción de los niños, de la sanidad comunitaria y de la devoción religiosa.

MAYORDOMO DE LA CIUDAD

Durante El siglo XVII, existió este empleo, era el encargado de la cobranza de los derechos que los indios

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 12 de 54</p>	

pagaban por la merca de sus ganados comunitarios con el hierro de la ciudad. Cuando se quitó este tributo se suspendió este oficio.

PADRE DE MENORES

Creado en 1.733 para que fuese ejercido por don Jacinto de Buenaventura, se encargaba de la defensa de los bienes heredados por los huérfanos en contra de las ambiciones de sus tutores y de algunos alcaldes Ordinarios, al final se convirtió en una función adicional del procurador general. Finalmente en 1.806 fueron introducidos dos alcaldes de Barrio, de primera y segunda vara, por orden del Virrey del Nuevo Reino, para fortalecer las funciones de la policía urbana.

ALGUACIL MAYOR

Fue ejercido esporádicamente en la ciudad desde el siglo XVII y le correspondía ejecutar las órdenes de aprehensión dadas por los alcaldes.

ESCRIBANO REAL Y DE CABILDO.



Fue desempeñado durante el siglo XVIII, en donde los titulares lo arrendaban a La hacienda Real por periodos trianuales, durante los cuales se beneficiaban de los derechos de escribanía pública en la ciudad.

Los OFICIO DE REPUBLICA, habían terminado por cristalizar su eficiencia durante el siglo XVIII, en un territorio de grandes haciendas ganaderas, los regidores electos de los primeros siglos cedieron su lugar a los regidores de oficio comprado en pública almoneda, los cuales mejoraban el estatus de los hacendados y comerciantes enriquecidos. Deseaban con toda voluntad superar los niveles locales de la autoridad pública en la dirección del nivel provincial. Esta fue la tradición que permitió al cabildo de Ibagué una participación notable en la representación de la provincia de Mariquita cuando se trató de resolver el problema de la integración de todas las provincias en la proyectada nación Neogranadina.

LAS ACTUALES ADMINISTRACIONES

Uno de los aspectos que han causado más controversia en relación con la Administración Municipal, ha sido desde todo punto de vista: "Su Representación Legal", agudizándose en forma notoria a raíz de la Reforma Constitucional de 1.986 El mencionado congreso buscando una mayor operatividad conforme cuatro comisiones entre las cuales se dividieron todos aquellos temas considerados como primordiales para el estudio de los problemas que hoy aquejan nuestras sociedades seccionales, correspondiéndole la comisión primera el estudio del proyecto tendiente a la expedición de un nuevo Código de Régimen Político y Municipal que sustituya la ley 4ª de 1.913 bajo la cual se rige el actual.

El tema que más acaparo la atención fue el de la aceptación legal donde Alcaldes, Contralores, Personeros, Delegados Departamentales, Profesores Universitarios e invitados especiales expusieron sus opiniones al respecto invocándose toda clase de argumentos; se manifestaron, lo que para algunos constituyen, "Puntos de vista fundados en claros e inobjetable principios jurídicos y se expresó que, la

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	

“CAPITIS DIMINUTIO” de la Personería no obedecía a un canon arbitrario del constituyente ni del legislador, sino a una “crisis institucional que ha venido incidiendo sobre las funciones de la Personería en razón del crecimiento y de las complejidades de la Administración Pública moderna” y que por lo tanto la representación legal del Municipio debería recaer en el Alcalde. Basado esto en el numeral 7°. Del Artículo 197 de la Reforma constitucional de 1968 por el cual se faculta al consejo para ceder por medio de atribuciones extraordinarias, autorizaciones al Alcalde para celebrar Contratos, negociar empréstitos, enajenar bienes Municipales y ejercer Pro-Tempore precisas funciones de las que corresponden a los Consejos.

A mediados del año de 1950 los planes de desarrollo por parte de la administración municipal se hicieron obligatorios para los municipios que aspiraban a pasar de la fase pueblerina a la de “URBE”, incitados por el ejemplo centralista de Bogotá, a instancia de los estudios y proyectos hechos por LE CORBUSIER.

En el año de 1965 siendo alcalde José Liborio Osorio, el municipio contrato los servicios del Instituto Geográfico Agustín Codazzi para adelantar los estudios de Plan Piloto de Desarrollo Urbano de Ibagué, sobre bases y estadísticas más actuales que permitieron proyectar la futura expansión de la ciudad.



Años más tarde, nuevos planes contratados con firmas particulares, han complementado las normas y códigos urbanos; han dado opciones al desarrollo de áreas industriales y de vivienda y vitalidad a las áreas de mayor densidad en el centro.

A partir de los años cincuenta se producen muchos cambios en la fisonomía de Ibagué, derivados de acontecimientos históricos que orientan la apertura hacia verdadera modernidad, a las posibilidades de su despegue económico y por lo tanto el mejoramiento del escenario de sus actividades, que le permiten afianzar su contexto físico y prepararse para su futuro en el siglo XX. Si bien la administración Municipal ha dotado algunos sectores populares de instalaciones deportivas, han sido las Cajas de Compensación familiar las que han llevado el liderazgo recientemente en los programas de recreación.

La modernización de la estructura de Ibagué, guiada por la Administración Municipal era evidente en diferentes sectores comerciales y residenciales, y la actividad de la industria de construcción más acentuada en los sectores destinados a la producción masiva de vivienda en el oriente, a continuación de la ciudadela del Jordán. En 1990 la capital tolimense es una ciudad en plena etapa de desarrollo social y económico, animada por una nueva y dinámica clase dirigente, habitada por una comunidad activa y sufrida, que espera lo mejor en el futuro cercano, gracias a las expectativas de desarrollo que le brindan el establecimiento de nuevas empresas, que activaran la producción y la generación de nuevos empleos.

El Honorable Consejo Municipal expide el 31 de Mayo de 1990 el acuerdo número 35, por el cual se adopta el Estatuto Urbano para la ciudad de Ibagué, que reúne, sintetiza y complementa los estudios y planes de desarrollo anteriores, determinando con mayor claridad los parámetros para el desarrollo urbanístico de la última década del siglo 20.

Este acuerdo pretende lograr: Un adecuado y verdadero desarrollo urbano, procurando una relación

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 14 de 54</p>	



armónica entre las edificaciones y los espacios libres públicos y privado; una adecuada estabilidad de las obras, dentro de las condiciones especiales de la topografía.

El ritmo acelerado del crecimiento de Ibagué le genera problemas considerables de tránsito vehicular, deterioro en la malla vial, insuficiencia de servicios públicos, marginalidad urbana, déficit habitacional, hacinamiento e inseguridad ciudadana, que las administraciones no han logrado solucionar satisfactoriamente.



El estado deberá intervenir en el control del uso del suelo, ajustándolo a la función ecológica y social de la propiedad y a la función pública del Urbanismo, y la ciudad tendrá una participación democrática en las decisiones que afecten el desarrollo físico, social y económico de su territorio. Habrá por lo tanto que prepararse para lograr un crecimiento más ordenado, mejorando la infraestructura de los servicios, y brindando nuevas áreas de expansión dentro de su vocación natural, siempre hacia el oriente, escenario de sus hermosos amaneceres.

Relación de Alcaldes del último siglo:

1900. José J. Herrera C. y Jesús Arango	1926. Jesús María García.
1901. Jesús Polanco y Natalio Moncaleano	1927. Jesús Arango
1902. Mario Rengifo y Ricardo Perdomo	1928. Julio Cesar Olaya
1903. Secundino Navarro y Lisandro Bahamon	1929. Tomas O. Gutiérrez
1904. Pablo G. Rubio y Lubin Bonilla	1930. José Joaquín Calderón R.
1905. Nemesio Torres y Jesús Arbelaez E.	1931. Roberto A. Sarmiento B.
1906. Jesús Arbeláez E.	1932. Ramón Vila
1907. Jesús Arbelaez E.	1933. Jorge Alberto Lozano
1908. Nemesio Torres	1934. Alfonso Bonilla Gutiérrez
1909. Félix C. reina y Álvaro A. Valenzuela	1935. Abel Valenzuela
1910. Álvaro A. Valenzuela y Jesús Arango	1936. Julio Ernesto Salazar Trujillo
1911. Manuel G. Torrijos y Carlos Carvajal N.	1937. Enrique Bueno C.
1912. Carlos Carvajal N. y Vicente de la Rocha	1938. Julio H. Ospina
1913. Vicente de la Rocha y Antonio García E.	1939. Julio H. Ospina
1914. Manuel Guillermo Torrijos y Heriberto Amador R.	1940. Paulo Emilio Casas
1915. José Caicedo Leiva y Clímaco Botero	1941. Julio Ernesto Salazar Trujillo
1916. Antonio García E. y Clímaco Botero E.	1944. Cesáreo Rocha Castilla
1917. Jesús Arbeláez E. y Rafael Prado E.	1945. Luís Ayram y Luís E. Triana
1918. Jesús M. cuervo	1946. Alfonso Vélez Botero
1919. Jesús María Cuervo	1947. Alfonso Vélez Botero
1920. General Aurelio Valencia	1948. Alfonso Vélez Botero y Benjamín Trujillo Lara
1921. General Aurelio Valencia	1949. Félix A. Martínez R. y Julio Galofre Caicedo
1922. Clímaco Botero E.	1950. Adriano Tribin Piedrahita
1923. Gonzalo Sánchez R.	1951. Hernando Arbeláez Jiménez
1924. Félix Jiménez.	1952. Luís Guillermo Botero
1925. Manuel José García E.	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	

- | | |
|--|--|
| 1953. Capitán José G. Forero Delgadillo | 1977. Orlando Infante Martínez |
| 1954. Capitán Jorge Sanabria | 1978. Gabriel Millán López |
| 1955. Lisímaco Parra Bernal | 1979. Carlos Martínez Silva |
| 1956. Ernesto Polanco Urueña | 1980. Carlos Martínez Silva |
| 1957. Jaime Rengifo Pardo | 1981. Augusto Vidal Perdomo |
| 1958. Luís H. Rodríguez | 1982. Augusto Vidal Perdomo |
| 1959. Roberto Parra Bernal | 1983. Luís Enrique Bernal |
| 1960. Luís Eduardo Vargas Rocha | 1984. Luís Enrique Bernal |
| 1961. Jorge Guzmán Molina | 1985. Bernardo Bonilla Paris |
| 1962. José Vicente González Torres | 1986. Bernardo Bonilla Paris y Luís Eduardo Quintero |
| 1963. José Vicente González Torres y José Liborio Osorio Gómez | 1987. German Huertas Combaríza y Enrique González Cuervo |
| 1964. José Liborio Osorio Gómez | 1988. Armando Gutiérrez Quintero |
| 1965. Francisco Sarmiento Mejía | 1990. Francisco Peñalosa Castro |
| 1966. Francisco Sarmiento Mejía | 1992. Rubén Darío Rodríguez |
| 1967. Francisco J. Peñalosa Castro | 1994. Álvaro Ramírez |
| 1968. Armando Polanco Urueña | 1998. Carmen Inés Cruz |
| 1969. Francisco J. Peñalosa Castro | 2001. Jorge Tulio Rodríguez Díaz |
| 1970. Francisco J. Peñalosa Castro | 2004. Rubén Darío Rodríguez |
| 1971. Francisco J. Peñalosa Castro. | 2008. Jesús María Botero Gutiérrez |
| 1972. Augusto Medina | 2012. Luis H. Rodríguez |
| 1973. Augusto Vidal Perdomo | 2016 Guillermo Alfonso Jaramillo |
| 1974. Rómulo Salazar Quiñónez | |
| 1975. Hernando González Murcia | |
| 1976. Marco Fidel Suárez Niño | |

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 16 de 54</p>	

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL



3.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Deseando responder a los desafíos de los tiempos, La Alcaldía Municipal de Ibagué ve la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión que le ayude a proyectarse como una Entidad enfocada en satisfacer las expectativas de la comunidad en lo referente con su desarrollo y bienestar integral.

Siguiendo el enfoque que da el Sistema Integrado de Gestión SIGAMI, se ha planeado lo siguiente:

- Determinar e identificar los requisitos de los clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas o grupo de valor, con el fin de aumentar su satisfacción y su confianza en el servicio que ofrece la Entidad.
- Designar como Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, al Secretario de Planeación Municipal.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI, así como para el desarrollo de los proyectos.
- Definir y dar a conocer a cada uno de los colaboradores de la Alcaldía sus responsabilidades con relación al Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI.
- Asegurar que la metodología de mejoramiento continuo: PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) se aplica en todos los procesos de la Alcaldía.
- Establecer canales de comunicación claros que permitan que la información llegue a todos los niveles de la Entidad y a los clientes y/o ciudadanos cuando se requiera.
- Promover el cumplimiento de la Política Integral del Sistema en los funcionarios de la Entidad, creando la conciencia de que la calidad es responsabilidad de todos.
- Revisar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI para determinar oportunidades de mejora, realizar cambios y asegurar la adecuación del mismo en la Entidad.

GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ
Alcalde

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 17 de 54</p>	

3.2 MISIÓN

La Alcaldía de Ibagué como Entidad Pública del Orden Territorial, garantiza las condiciones y los recursos económicos y humanos necesarios para la oportuna prestación de los servicios que promueven el desarrollo social, económico, cultural, ambiental y del territorio, a partir de la implementación de planes y programas que fomentan el adecuado ejercicio de los derechos humanos, la equidad y la justicia, con una administración transparente y efectiva de los recursos públicos



3.3 VISIÓN

En el año 2025 la Alcaldía Municipal de Ibagué será reconocida como una entidad líder en el desarrollo sostenible, así como por su capacidad de innovación y respuesta en la implementación de estrategias y políticas sectoriales, orientadas al bienestar integral de la comunidad, al desarrollo humano, a la consolidación de la paz; a partir de procesos incluyentes, participativos, transparentes, eficientes y amigables con el medio ambiente.





3.4 PRINCIPIOS Y VALORES



Los siguientes son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos en la **Alcaldía Municipal de Ibagué**:

- ✓ Principio de Calidad
- ✓ Principio de lo comunitario
- ✓ Principio de la corresponsabilidad
- ✓ Principio de complementariedad
- ✓ Principio de integridad
- ✓ Principio de equidad
- ✓ Principio del amor ético

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 18 de 54</p>

De igual manera, se han incluido los siguientes Valores Institucionales en el Código de la Integridad y Buen Gobierno:

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| ✓ Servicio | ✓ Solidaridad |
| ✓ Responsabilidad | ✓ Pertenencia |
| ✓ Lealtad | ✓ Justicia |
| ✓ Honestidad | ✓ Tolerancia |
| ✓ Respeto | ✓ Compromiso |
| ✓ Productividad | ✓ Diligencia |

3.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL.



El propósito del Plan de Desarrollo Ibagué 2016-2019: “Por Ibagué con todo el corazón”, es el de aunar esfuerzos y voluntades de todos los ciudadanos sin ningún distingo para construir una Ibagué moderna, incluyente y próspera que promueva en el imaginario colectivo los principios de no segregar, no depredar y no robar. Para alcanzar este propósito el Plan de Desarrollo tiene cuatro pilares fundamentales sobre los cuales se sustentarán las dimensiones del desarrollo, las estrategias y las políticas sectoriales: agua, cultura ciudadana, seguridad integral y paz.¹

Así mismo, en el Plan de Desarrollo 2016-2019 “Por Ibagué con todo el corazón”, la administración establece objetivos estratégicos, con el fin de dar cumplimiento al objetivo general; los cuales son:

- Ibagué lucha contra la pobreza, la inequidad social y la exclusión
- Ibagué, productiva, competitiva e innovadora
- Ibagué en la ruta del desarrollo sostenible y la defensa del agua
- Ibagué, ordenada e integrada para el desarrollo humano
- Institucionalidad para la seguridad integral y la PAZ

Como base para la ejecución de los planes, programas y proyectos de la actual administración, en el Plan de Desarrollo 2016-2019 “Por Ibagué con todo el corazón”, se definieron los siguientes principios:

¹ Plan de Desarrollo 2016-2019 “Por Ibagué con todo el corazón”, pg 38.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 19 de 54</p>	

- Gobierno transparente. Lucha frontal e implacable contra la corrupción. Cultura ciudadana y defensa de lo público como un bien colectivo.
- Gobierno eficiente. Gestión y ejecución oportuna de proyectos estratégicos: agua, malla vial, movilidad, seguridad, urgencias en salud, educación de calidad.
- Gobierno incluyente. Respeto a la diversidad social, política, económica, étnica, sexual y religiosa, como un derecho humano fundamental y base para la convivencia en paz.
- Gobierno participativo. Ciudadanía responsable y activa en la toma de decisiones para la gestión y control gubernamental entre las dinámicas urbanas y rurales. Cultura para el desarrollo sostenible y gestión ambiental.
- Gobierno amigable con el medio ambiente. Más institucionalidad para el desarrollo sostenible, el respeto y la defensa colectiva de los recursos naturales como garantía de la vida en el territorio.

3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Al realizar la revisión normativa se encontró que, la Alcaldía Municipal de Ibagué, mediante el Decreto 11-0656 del 14 de octubre de 2008, adopta su estructura y señala las funciones de sus dependencias. La estructura organizacional de la entidad, establece el Despacho del Alcalde, dos (2) Oficinas Asesoras y doce (12) Secretarías.

Los grupos adscritos a cada Secretaría en el "Organigrama oficial" no están formalizados en este Acto Administrativo, estos grupos son creados mediante el Decreto 0774 de 2008, "Por medio del cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Administración Central de la Alcaldía de Ibagué.", donde se establecen las funciones de los directores, las cuales se definen en particular relación con los grupos.



Por su parte, el Decreto 0774 de 2008 ha sido modificado por los Decretos No. 807 del 4 de diciembre de 2009, el Decreto No. 0003 del 4 de diciembre de 2009 y el Decreto No. 0056 del 27 de enero de 2009.

De acuerdo con las normas anteriormente citadas, la estructura actual de la Alcaldía de Ibagué es la siguiente:

1. DESPACHO DEL ALCALDE

- 1.1. Oficina Jurídica
- 1.2. Oficina de Control Interno

2. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 20 de 54</p>

- 2.1. Grupo Plan de Ordenamiento Territorial
- 2.2. Grupo de Estudios Estratégicos
- 2.3. Grupo de Administración del SISBÉN

3. SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 3.1. Grupo de Justicia y orden público
- 3.2. Grupo de Espacio Público y Control Urbano
- 3.3. Cuerpo de Bomberos

4. SECRETARÍA DE APOYO A LA GESTIÓN Y ASUNTOS DE LA JUVENTUD

- 4.1. Grupo de Relaciones Públicas
- 4.2. Grupo de Contratación

5. SECRETARÍA DE HACIENDA

- 5.1. Grupo de Presupuesto
- 5.2. Grupo de Contabilidad
- 5.3. Grupo de Rentas
- 5.4. Grupo de Tesorería

6. SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

- 6.1. Grupo de Gestión del Talento Humano
- 6.2. Grupo de Recursos Físicos
- 6.3. Grupo de Informática

7. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

- 7.1. Grupo de Calidad Educativa
- 7.2. Grupo de Cobertura
- 7.3. Grupo Administrativo y Financiero



8. SECRETARÍA DE SALUD

- 8.1. Grupo de Aseguramiento
- 8.2. Grupo de Salud Pública
- 8.3. Grupo de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres

9. SECRETARÍA DE CULTURA, TURISMO Y COMERCIO

- 9.1. Grupo de Cultura
- 9.2. Grupo de Turismo
- 9.3. Grupo de Comercio

10. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>		
	<p>Pág. 21 de 54</p>		

- 10.1. Grupo Operativo
- 10.2. Grupo de Proyectos

11. SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

- 11.1. Grupo de UMATA
- 11.2. Grupo de Preservación del Ambiente

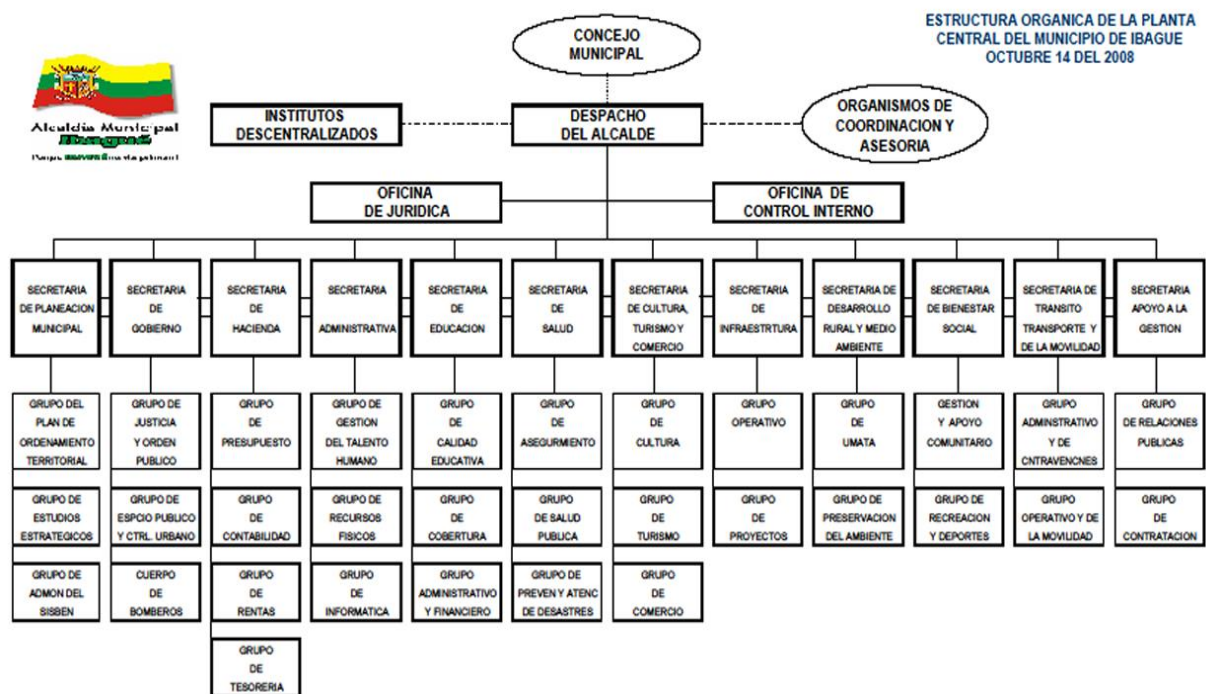
12. SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL

- 12.1. Grupo de Gestión y Apoyo Comunitario
- 12.2. Grupo de Recreación y Deporte



13. SECRETARÍA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y DE LA MOVILIDAD

- 13.1. Grupo de Administrativo y Contravenciones
- 13.2. Grupo Operativo y de la Movilidad

La representación gráfica de la estructura actual se presenta a continuación:



Estructura orgánica actual del Municipio de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 22 de 54</p>	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.

La Alcaldía Municipal de Ibagué, como una entidad moderna que trabaja bajo los lineamientos de mejora continua y calidad en la prestación del servicio, definidos a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Decreto 1499 de 2017), debe establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la entidad, a partir de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.



Es allí, donde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a partir de la dimensión de Direccionamiento Estratégico aporta importantes herramientas, para que en la Entidad se identifiquen, analicen, valoren y definan políticas para administrar los riesgos que se diagnostiquen en el entorno, permitiendo la proyección de acciones correctivas o de mejora para intervenir las causas identificadas en el diagnóstico situacional de las condiciones administrativas en que se encuentran las diferentes dependencias de la entidad, lo cual constituye el “Contexto Estratégico”



Al definir el contexto estratégico, se contribuye al control de la entidad frente a la exposición al riesgo, ya que permite conocer las situaciones generadoras de riesgos, impidiendo con ello que la entidad actúe en dirección contraria a sus propósitos institucionales.

Una adecuada elaboración del contexto estratégico facilita la identificación de los riesgos y posibilita su análisis y valoración, al brindar información necesaria para estimar el grado de exposición a los mismos. De igual manera, permite orientar las políticas hacia el manejo de los riesgos relacionados con los aspectos más estratégicos de la entidad.

La Alcaldía Municipal de Ibagué, determinó las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica, a partir de la metodología de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), elaborada de manera conjunta con los diferentes equipos de trabajo de la Entidad. **Ver Anexo 1. Matriz DOFA**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	<p>Pág. 23 de 54</p>	

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La **Alcaldía Municipal de Ibagué**, ha determinado los usuarios y partes interesadas en cada una de las caracterizaciones de los procesos, que conforman el Modelo de Operación por Procesos, definido para la Entidad, entre estos se encuentran los siguientes:



- ✓ Alta Dirección
- ✓ Ciudadanía
- ✓ Entes gubernamentales
- ✓ Entes de control
- ✓ Organizaciones sindicales
- ✓ Organizaciones gubernamentales ONGs
- ✓ ARL
- ✓ Proveedores
- ✓ Servidores públicos
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Medios de Comunicación



En la Alcaldía Municipal de Ibagué se prestan los siguientes servicios:

Servicios de la Alcaldía de Ibagué





 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 24 de 54</p>



Con relación a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas frente a la prestación del servicio, la entidad realizó la aplicación del formulario **"IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR (CLIENTES Y PARTES INTERESADAS) Y SUS NECESIDADES"**, información que se analizó y socializó con el Equipo Directivo, con el fin de realizar planes de mejoramiento y constituir uno de los insumos básicos para la planeación de las actividades del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI.

Dentro de los principales requisitos y necesidades identificados, se encuentran los siguientes:

CLIENTES, GRUPOS DE VALOR O PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIGAMI
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor rentabilidad social ✓ Transparencia ✓ Efectiva gestión pública
Ciudadanía en general (Clientes o usuarios directos, veedurías ciudadanas)	<p>Se identificaron los principales requisitos y necesidades, para la prestación de los servicios que desarrolla la Alcaldía Municipal de Ibagué:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad ✓ Oportunidad ✓ Pertinencia ✓ Viabilidad ✓ Claridad ✓ Legalidad ✓ Idoneidad ✓ Utilidad ✓ Transparencia ✓ Comportamiento ético. ✓ Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
Entes gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad. ✓ Transparencia y cumplimiento de los fines esenciales del Estado en la prestación de servicios.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 25 de 54</p>	

CLIENTES, GRUPOS DE VALOR O PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIGAMI
<p>Entes de control</p> <p>(Concejo Municipal, Contralorías, Contaduría General de la Nación, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad. ✓ Transparencia, información veraz, oportuna y actualizada. ✓ Cumplimiento de los fines esenciales del Estado en el marco de las competencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué. ✓ Manejo eficiente de los recursos públicos
<p>Organizaciones sindicales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de lo definido en los Acuerdos Sindicales. ✓ Buen ambiente de trabajo. ✓ Estabilidad laboral.
<p>Organizaciones No Gubernamentales ONG</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad. ✓ Prestación de servicios con el cumplimiento de requisitos
<p>Administradoras de Riesgos Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de las normas (especialmente el Decreto 1072 de 2015) y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.
<p>Proveedores Externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficios mutuos y continuidad
<p>Servidores públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen ambiente de trabajo. ✓ Estabilidad laboral. ✓ Reconocimiento y recompensa ✓ Efectividad del proceso de inducción y reinducción ✓ Trabajo en equipo ✓ Espacios para el crecimiento profesional ✓ Desarrollo de actividades lúdicas de integración ✓ Atención a inquietudes ✓ Autonomía en la realización del trabajo ✓ Tolerancia, respeto y compañerismo ✓ Solidaridad ✓ Canales de comunicación ✓ Las definidas en los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 26 de 54</p>

CLIENTES, GRUPOS DE VALOR O PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIGAMI
	Organizacional, aplicada a los Servidores Públicos de la Entidad.
Medio Ambiente	✓ Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras
Medios de Comunicación	✓ Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad

Los requisitos Legales, Institucionales y de las Normas Técnicas Internacionales ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han definido a través del Normograma que hace parte de cada uno de los procesos. **Ver Anexo 2. NORMOGRAMAS DE LOS PROCESOS.**



4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI".

El alcance del Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI" es la prestación de los servicios que promueven el desarrollo Social, Económico, Ambiental, de Desarrollo Territorial e Institucionalidad Política, en el Municipio de Ibagué.

Dicho alcance, cubre todos los procesos determinados en el mapa de procesos de la Entidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, respondiendo a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

4.3.1 Aplicabilidad de la norma.

Declaramos la aplicabilidad de todos los requisitos de la norma.



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>		
	<p>Pág. 27 de 54</p>		

4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI" Y SUS PROCESOS.

A continuación se presenta el MAPA DE PROCESOS de la Entidad, en donde se evidencian las interacciones generales entre los procesos.



Para todos los procesos del SIGAMI, se han diseñado unas fichas de CARACTERIZACIÓN, en donde se evidencia la interacción de cada proceso con sus proveedores internos-externos, entradas, actividades, salidas y clientes. **Ver Anexo 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS.**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 28 de 54</p>

5. LIDERAZGO

5.1 GENERALIDADES

La alta dirección demuestra su liderazgo a través de lo declarado en el ítem 3.1 del presente documento.

5.2 POLÍTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



a. POLÍTICA INTEGRAL DEL SIGAMI

En cumplimiento de los requisitos y para la mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI", se ha definido una Política Integral, la cual es conocida y entendida por los diferentes clientes internos que hacen parte de la Entidad y se describe de la siguiente manera:



Política Integral

En la Alcaldía Municipal de Ibagué, estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades de la comunidad y demás grupos de valor, a partir de un esquema de mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente en la implementación del Sistema Integrado de Gestión – "SIGAMI", en donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo, son las estrategias para construir una ciudad sostenible, amable e incluyente, que recupere la confianza en lo público y avance en la búsqueda de un proyecto ciudadano común

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>		
	<p>Pág. 29 de 54</p>		



b. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL



En la Alcaldía Municipal de Ibagué, estamos comprometidos en orientar nuestra gestión, hacia el respeto, cuidado y protección del medio ambiente; previniendo la contaminación a través del uso sustentable y racional de los recursos, cumpliendo con la legislación ambiental vigente, mediante la implementación, operación y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2015.

c. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 30 de 54</p>	

La Administración Municipal, destaca en el Programa de Gobierno Por Ibagué con todo el Corazón, su compromiso con el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, la protección y promoción de la salud en el trabajo para lograr el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos, contratistas, subcontratistas y demás partes interesadas que participan en la prestación de nuestros servicios especializados, dirigidos a la atención al ciudadano, así como en todas las actividades inherentes o conexas.



Estamos convencidos de la importancia de la prevención de accidentes de trabajo, de enfermedades laborales y la protección al medio ambiente, es por ello que La Alcaldía Municipal de Ibagué, cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST el cual incluye el proceso lógico y por etapas de mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que afectan a los servidores públicos, contratistas y subcontratistas, en cada centro de trabajo, a través del cumplimiento de la legislación colombiana en todos los procesos, el compromiso de la alta dirección, el desarrollo del plan de trabajo anual en SST, con participación activa de los funcionarios y del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo "COPASST".

La alta dirección ha puesto a disposición de los clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas, la Política Integral del Sistema, la Política Ambiental y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los diversos medios de comunicación, dispuestos en la matriz de comunicación.



5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

A continuación, se describen los roles, responsabilidades y autoridades en la organización del Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI":



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<p>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</p>	<p>Las definidas en el Decreto 1000-00519 del 24 de mayo de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. • Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 31 de 54</p>	



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer al Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. • Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad. • Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión. • Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información. • Las funciones definidas por el Decreto 2578 de 2012, artículo 16 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan, para la operación como Comité Interno de Archivo. • Las funciones definidas por la Ley 1567 de 1998, art. 17 literal d) y demás normas que lo modifiquen o sustituyan, asociadas con la participación en el diseño y la ejecución del Plan de Capacitación y los Programas de Bienestar Social e Incentivos. • Las funciones definidas por el Decreto 2573 de 2014, artículo 8 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan, para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea al interior de la entidad. • Las demás que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 32 de 54</p>	



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<p>ALCALDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de la conformidad del sistema. • Asegurarse de la disposición de recursos. • Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la Entidad.
<p>REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA MIPG</p>	<p>Las definidas en el Decreto 1000-00516 del 24 de mayo de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientar y coordinar con los demás integrantes de los equipos de trabajo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, las actividades de documentación, implementación, evaluación y mantenimiento del modelo. • Elaborar anualmente el Plan de Trabajo para la documentación, implementación, evaluación y mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de cualquier necesidad de mejora institucional. • Propender porque se provean los recursos necesarios para ejecutar las actividades exigidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, de acuerdo con el plan de trabajo establecido para el periodo. • Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano y/o usuario y demás grupos de valor, en todos los niveles de la Alcaldía Municipal de Ibagué. • Representar a la Alcaldía Municipal de Ibagué, en asuntos relacionados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, ante organismos externos. • Proponer acciones correctivas o de mejora a la Alta Dirección, ante la aparición de problemas potenciales o reales en la implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. • Revisar y aprobar los documentos presentados por los Líderes de procesos, de conformidad con lo establecido en el

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 33 de 54</p>	



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>Procedimiento de Control de Documentos y Registros, vigente en la Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al Comité de Coordinación de Control Interno sobre el proceso de implementación, desarrollo y mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la Alcaldía Municipal de Ibagué y de cualquier necesidad de mejora. • Aprobar los documentos y los planes de acción que garanticen el cumplimiento de los lineamientos y definiciones conceptuales del Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI", adoptado por la Entidad, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros vigente. • Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por las Normas Técnicas y/o los estándares internacionales, las que imparta el Consejo Asesor en Materia de Control Interno, el Departamento Administrativo de la Función Pública, los Comités asociados con la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las que imparta la Alta Dirección; que por su rol deba asumir para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la entidad.
<p>LIDERES O RESPONSABLES DE PROCESOS</p>	<p>Las definidas en el Decreto 1000-00518 del 24 de mayo de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Alta Dirección en la actualización, difusión e implementación de la Políticas necesarias para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de manera particular las políticas y objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, que conforman el "SIGAMI". • Coordinar y dirigir las actividades encaminadas a la actualización, difusión, implementación y mejora del proceso a cargo, así como de todos los documentos que lo componen: Caracterización del proceso, Mapas de Riesgos, Matrices de Aspectos e Impactos Ambientales, Matrices de Identificación,

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 34 de 54</p>	



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>Evaluación y Valoración de Peligros, Normograma, Indicadores de Gestión, Procedimientos, Instructivos, Formatos, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y dirigir las actividades de seguimiento y medición del proceso a cargo, con especial énfasis en la medición de indicadores de gestión, autoevaluación del proceso y auditorías internas programadas por el Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y/o la Oficina de Control Interno. • Reportar oportunamente ante el Representante de la Alta Dirección, las necesidades de ajustes a los documentos que componen el proceso y los aportes que considere necesarios para la mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. • Reportar al Representante de la Alta Dirección, con una periodicidad SEMESTRAL, los resultados de las actividades de actualización, difusión, seguimiento y evaluación realizadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. • Delegar un servidor público de planta, como representante del proceso ante el Comité Técnico "SIGAMI" y proporcionarle los espacios y el tiempo necesario, para desarrollar las actividades de socialización, sensibilización y capacitación, relacionadas con la implementación y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
<p>COMITÉ DE GESTIÓN AMBIENTAL</p>	<p>Las definidas en el Decreto 1000-00518 del 24 de mayo de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y estructurar el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Alcaldía Municipal de Ibagué, de conformidad con lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Norma Técnica Internacional ISO 14001. • Definir el Plan de Acción para la implementación, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gestión Ambiental –

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 35 de 54</p>	



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>PIGA de la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el marco de las políticas, objetivos, estrategias y programas definidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener información actualizada sobre los avances y resultados del proceso de implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Alcaldía Municipal de Ibagué y sobre la normatividad ambiental vigente. • Gestionar la incorporación y asignación de las partidas presupuestales necesarias para desarrollar el plan de acción propuesto para el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Alcaldía Municipal de Ibagué. • Generar estrategias, acciones y programas encaminados a la mejora continua de la gestión ambiental, por medio de prácticas y objetivos misionales que permitan la construcción de acciones ejemplares, controlando los riesgos ambientales institucionales. • Promover espacios de participación, educación y comunicación que permitan reflexionar sobre el papel de la Entidad y sus servidores, en la solución de las problemáticas ambientales, generando una cultura de responsabilidad ambiental. • Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por la Norma Técnica, las que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública y las que asigne el Representante de la Dirección, para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
<p>COMITÉ TÉCNICO "SIGAMI"</p>	<p>Las definidas en el Decreto 1000-00518 del 24 de mayo de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en coordinación con los servidores públicos y contratistas de los diferentes procesos de la entidad, en las actividades de implementación y sostenibilidad del Modelo

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 36 de 54</p>	



ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>Integrado de Planeación y Gestión -. MIPG, diseñando planes y acciones necesarias para el cumplimiento del propósito institucional y de manera particular las políticas y objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, que conforman el "SIGAMI".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar los procesos e identificar la necesidad de crear y mejorar los mismos, presentando las propuestas y ajustes al Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, o su delegado. • Elaborar la documentación necesaria para el desarrollo, implementación y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y tramitarse a través del Representante de la Alta Dirección o su delegado, para su aprobación. • Apoyar al Líder del proceso, en la comunicación interna, en la planificación y documentación del sistema y en la verificación de la mejora continua, ejerciendo la interlocución entre los servidores públicos y contratistas de la dependencia y el Líder. • Apoyar al Representante de la Alta Dirección y al Comité de Coordinación de Control Interno, en la verificación al cumplimiento y aplicabilidad de los procesos y procedimientos diseñados en la entidad, para que estén acordes con los propósitos y objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de manera particular las políticas y objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, que conforman el "SIGAMI". • Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias, sobre la importancia de la cultura de gestión de la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y la salud en el trabajo, el autocontrol, el enfoque hacia la satisfacción del ciudadano y el mejoramiento continuo, creando un ambiente que promueva la participación activa y el compromiso de todo el personal.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 37 de 54</p>	

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer al Representante de la Alta Dirección para su consideración, las acciones correctivas o de mejora que sean necesarias para asegurar la consistencia, sostenibilidad, sustentabilidad y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y formular recomendaciones tendientes a corregir las no conformidades detectadas en los procesos. • Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por la Norma Técnica, las que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública y las que asigne el Representante de la Dirección, para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
<p>EQUIPO DE APOYO PARA EL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA MIPG</p>	<p>Las definidas en el Decreto 1000-00518 del 24 de mayo de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al Representante de la Alta Dirección, en la coordinación y ejecución de los procesos de comunicación interna, documentación del modelo, implementación de los procesos y en la verificación de la mejora continua, ejerciendo la interlocución entre el delegado o representante al Comité Técnico del "SIGAMI" y el Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. • Trabajar en coordinación con los delegados o representantes ante el Comité Técnico del "SIGAMI", servidores públicos y contratistas de los diferentes procesos de la entidad, en las actividades de implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG, implementando planes y acciones necesarias para el cumplimiento del propósito institucional. • Acompañar a los Líderes de los procesos, delegados o representantes ante el Comité Técnico del "SIGAMI", servidores públicos y contratistas de los diferentes procesos de la entidad, en la sensibilización, análisis, e identificación de las necesidades de mejora los mismos, presentando las

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 38 de 54</p>	

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>propuestas y ajustes al Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, o su delegado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer al Representante de la Alta Dirección para su consideración, las acciones correctivas o de mejora que sean necesarias para asegurar la consistencia, sostenibilidad, sustentabilidad y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG y formular recomendaciones tendientes a corregir las no conformidades detectadas en los procesos. • Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por las Normas Técnicas y/o los estándares internacionales, las que imparta el Consejo Asesor en Materia de Control Interno, el Departamento Administrativo de la Función Pública, los Comités asociados con la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las que imparta la Alta Dirección; que por su rol deba asumir para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la entidad.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 39 de 54</p>	

6. PLANIFICACIÓN



6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La gestión de riesgos en La Alcaldía Municipal de Ibagué se lleva a cabo a través de las directrices establecidas en el Manual de Gestión del Riesgo y se documentan y hace seguimiento en la "Matriz de riesgos". **Ver Anexo 4. MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESO**

6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

Teniendo en cuenta la política integral de la Entidad, se tienen los siguientes objetivos:

1. Reducir la vulnerabilidad social, garantizando el acceso a educación, salud, empleo, recreación, cultura, servicios públicos básicos, soberanía alimentaria, justicia y acceso a las TIC.
2. Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo económico, para la consolidación de una ciudad productiva, competitiva e innovadora.
3. Implementar estrategias en materia de Gestión ambiental que contribuyan al desarrollo sostenible, la protección y conservación de los recursos naturales.
4. Consolidar un modelo de ocupación del territorio bajo el modelo de ciudades sostenibles, que permita el desarrollo urbano integral, articulando acciones en materia de construcción de vivienda, agua potable, saneamiento básico y movilidad.
5. Promover un gobierno local moderno, eficiente y orientado a resultados que permitan la construcción de una ciudad sostenible
6. Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión "SIGAMI".
7. Cumplir con la normatividad vigente como entidad territorial y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.
8. Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio de la entidad, en función de la calidad en la prestación de los servicios.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 40 de 54</p>	



9. Generar acciones para el mejoramiento continuo de los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.
10. Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento, control y mejora, con el compromiso institucional de reducir los impactos ambientales en la prestación de los servicios.
11. Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

La planificación para el logro de los objetivos se determina periódicamente por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Los cambios identificados en el contexto organizacional, la revisión por la dirección o planeación estratégica, se planificarán a través de un Plan de Transición, en el cual se plasmarán el cambio, su impacto, las actividades que se deben desarrollar, con fechas, recursos y responsables de su ejecución.

De la misma manera, se dispondrán fechas para realizar seguimientos parciales y evaluación final del Plan de Transición.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>		
	<p>Pág. 41 de 54</p>		

7. APOYO

7.1 RECURSOS.

La Alcaldía Municipal de Ibagué provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos y para garantizar la implementación y mantenimiento del SIGAMI.

Para garantizar la disponibilidad de recursos económicos y físicos, se ha documentado y aplicado los Procesos de Gestión de Hacienda Pública y Gestión de Recursos Físicos y de Infraestructura Tecnológica.



7.2 COMPETENCIA.

La Alcaldía Municipal de Ibagué determina la competencia del personal a través del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, la selección, formación y evaluación, acorde a lo establecido en el proceso de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo. Todo lo anterior, en el marco de lo definido por la Ley 909 de 2004 y el Decreto Reglamentario del Sector de la Función Pública 1083 de 2001.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA.

La Alcaldía Municipal de Ibagué garantiza la toma de conciencia del personal a través diversos mecanismos de comunicación, sensibilización y formación, acerca del SIGAMI y la importancia de cumplir los requisitos del cliente.





 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 42 de 54</p>	



7.4 COMUNICACIÓN.

Para promover la eficacia de las comunicaciones, La Alcaldía Municipal de Ibagué ha desarrollado una matriz en la que se presentan la información a comunicar, quién, cómo y cuándo se desarrollan los procesos de comunicación institucional, la cual se presenta a continuación:

¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
Política y objetivos del SIGAMI	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Responsables de proceso y estos a su vez a todo el personal	Cuando sufran alguna modificación	Página web Boletines Cartelera WhatsApp
Responsabilidad y autoridad en el Sistema Integrado de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Servidores Públicos de la Entidad	Cambio de responsabilidad o nombramiento	Reunión con los involucrados Página Web
No Conformidades	Auditor y el responsable de proceso o a quien se le haya levantado la no conformidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Cuando se presente una no conformidad	Reunión con los involucrados
Acciones Correctivas y Proyectos de Mejora	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Alta Dirección Personal involucrado	Cuando se presenten	Reunión con los involucrados

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 43 de 54</p>	



¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
Resultados de Acciones Correctivas y Proyectos de Mejora	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Alta Dirección Personal involucrado	Cuando se presenten	Reunión con los involucrados
Indicadores	Responsable del proceso/Líder de proceso	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG Personal involucrado	Cada que se miden	Reuniones con involucrados
Manual Sistema Integrado de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Servidores Públicos de la Entidad	Cuando se presente algún cambio	Reuniones de difusión
Procedimientos de la Entidad	Responsable del procedimiento	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG Personal involucrado	Cuando se presente algún cambio	Reuniones de difusión
Informe de Resultados de la Auditoria Interna	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Personal involucrado	8 días hábiles posteriores al Cierre de la auditoria	Reuniones informativas

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: MAN-GIC-001	
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"	
	Vigente desde: 2018/07/31	Pág. 44 de 54	

¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
Informe de Resultados de la Auditoría Externa	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Servidores Públicos de la Entidad	8 días hábiles posteriores al Cierre de la auditoria externa	Reuniones informativas Oficio
Resultados de la Revisión por la Dirección	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Servidores Públicos de la Entidad	Anualmente	Reuniones informativas

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

A través del Procedimiento de Control de Documentos y Registros, La Alcaldía Municipal de Ibagué asegura la creación, gestión y control de la información necesaria para garantizar la eficacia del sistema y la prestación del servicio educativo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 45 de 54</p>

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

La Alcaldía Municipal de Ibagué planifica y realiza la prestación del servicio de forma controlada, para lo cual se ha estructurado los siguientes procesos Misionales:

- GESTIÓN EN SALUD
- GESTIÓN EDUCATIVA
- GESTIÓN SOCIAL, COMUNITARIA, ARTÍSTICA Y CULTURAL
- GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS
- GESTIÓN DEL TRANSITO Y LA MOVILIDAD
- GESTIÓN AMBIENTAL
- GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD
- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA
- GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Damos cumplimiento a este requisito a través de:



1. Caracterización procesos misionales.
2. Plan de Desarrollo Municipal.
3. Planes de Acción.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para los Servicios que presta la Alcaldía Municipal de Ibagué, se establecen a partir de la metodología CLIO, la cual consiste en determinar los requisitos del **C**liente, **L**egales, de la **I**SO y de la **O**rganización.

Los requisitos del **C**liente se obtienen de las diferentes herramientas de comunicación con los clientes y/o ciudadanos como son, la caracterización del ciudadano, las encuestas de medición del nivel de percepción y/o satisfacción del cliente interno y/o del Ciudadano y las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

Los requisitos **L**egales se encuentran definidos en los Normogramas de los procesos **Ver Anexo 2. NORMOGRAMA**, los de la ISO, corresponden al Anexo de Matriz de Requisitos e interrelación de las Normas ISO 9001, 14001 y 45001. **Ver Anexo 5. MATRIZ DE REQUISITOS**, y los de la Organización, están establecidas en cada una de las Caracterizaciones de Procesos. **Ver Anexo 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS.**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 46 de 54</p>	



8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO



La Alcaldía Municipal de Ibagué realiza el diseño para la prestación de sus servicios de **Gestión de Proyectos, Prestación de Servicios públicos, Formulación e Implementación de Políticas públicas, Ordenamiento y Administración del Territorio, Gestión Social, Cultural y Comunitaria, Inspección, Vigilancia y Control y Atención al Ciudadano**, de conformidad con lo definido en la Normatividad Vigente (**Ver Anexo 2. NORMOGRAMA**) y los Requisitos de los Clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas o grupos de valor.

Para cumplir con este requisito se ha definido, documentado y aplicado en las Caracterizaciones de Procesos, las actividades de Planeación y del Hacer de los procesos Misionales, en las cuales se establecen las etapas del diseño como son: la revisión, verificación y validación de cada etapa del diseño, se establecen las responsabilidades y autoridades.

8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS EXTERNOS

Para garantizar una adecuada gestión de compras de suministros y de servicios, se ha definido, documentado y aplicado el proceso de Gestión Contractual.

De igual manera, damos cumplimiento a este requisito a través de la implementación de lo definido en la Ley 80 de 1993 y demás normatividad que la modifica, complementa y/o adiciona.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 47 de 54</p>	

Así mismo, la Alcaldía Municipal de Ibagué, utiliza los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, en su Plataforma Tecnológica SECOP I y II.



8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

A continuación se presentan los aspectos que se tienen en cuenta para la provisión del servicio en La Alcaldía Municipal de Ibagué:





8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Damos cumplimiento a este requisito a través del Procedimiento de Control de Salidas No Conformes.

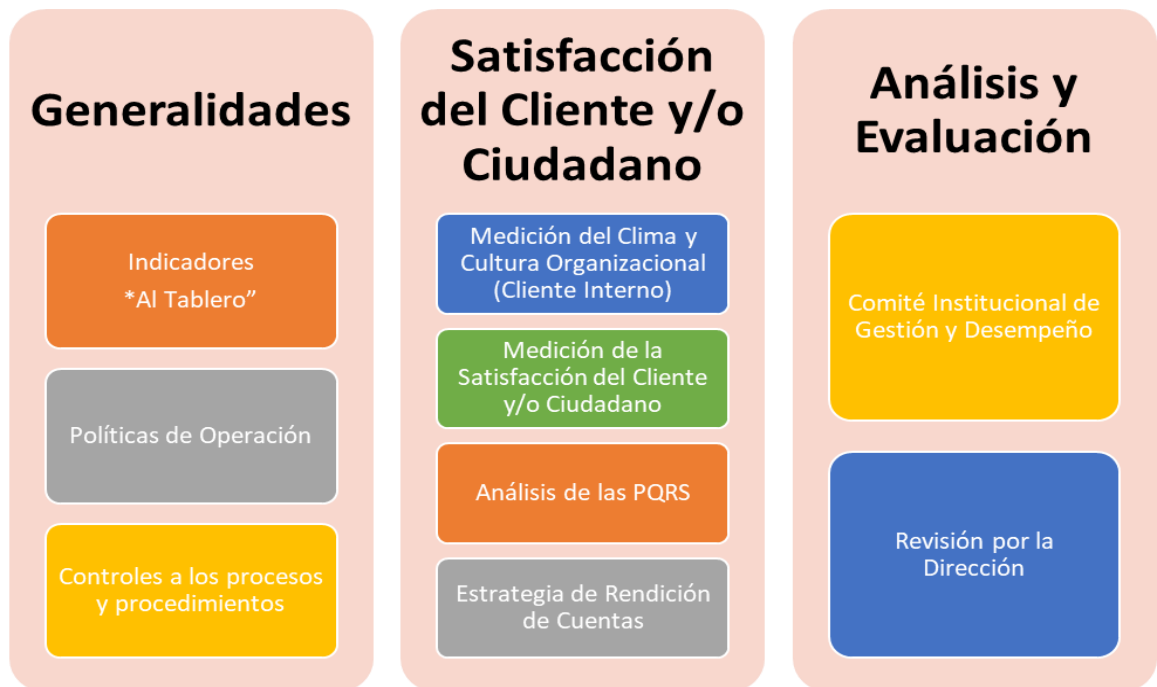
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 48 de 54</p>	

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Para dar cumplimiento a este requisito se ha documentado e implementado el Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, el cual permite establecer el método para identificar y controlar el servicio no conforme detectado en los procesos misionales de GESTIÓN EN SALUD, GESTIÓN EDUCATIVA, GESTIÓN SOCIAL, COMUNITARIA, ARTÍSTICA Y CULTURAL, GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS, GESTIÓN DEL TRANSITO Y LA MOVILIDAD, GESTIÓN AMBIENTAL, GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD, GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA, GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del servicio y asignar las responsabilidades y autoridades de las personas encargadas.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 49 de 54</p>	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.



9.1.1 GENERALIDADES

Para garantizar el seguimiento y medición a las características del servicio que presta la Alcaldía Municipal de Ibagué, se han definido, documentado e implementado los procedimientos pertenecientes a los Procesos Misionales, los cuales contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector público, en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Alcaldía Municipal de Ibagué realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del Cliente Interno y el Cliente y/o Ciudadano, mediante:

- Evaluación del Clima y Cultura Organizacional
- Encuesta de satisfacción del Cliente y/o Ciudadano

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 50 de 54</p>	

- Análisis y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- La implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN



El Comité Institucional de Gestión y Desempeño realiza el análisis de datos al desempeño de los indicadores periódicamente, para garantizar la conformidad del SIGAMI y mejorar su eficacia.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de los Clientes y/o Ciudadanos
- La conformidad con los requisitos de los servicios que presta la Alcaldía de Ibagué.
- Las oportunidades de mejora y de acciones preventivas de los procesos y de los servicios.
- Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados por la Entidad, en el marco de la Ley 80 de 1993 y demás normatividad vigente.

De igual manera, la Alcaldía Municipal de Ibagué, cuenta con una importante herramienta denominada "Al Tablero", a partir de la cual se realiza el seguimiento y se registran las evidencias sobre el cumplimiento de los indicadores definidos en el marco del Plan de Desarrollo Municipal.



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 51 de 54</p>	



9.2 AUDITORÍAS INTERNAS.

Se ha documentado e implementado el Procedimiento de Auditorías Internas, el cual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar y evaluar las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI, la selección y evaluación de los auditores internos, la determinación del alcance y los criterios de las auditorías.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Para garantizar una adecuada planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI se ha documentado e implementado el Procedimiento de Revisión por la Dirección, La Alcaldía Municipal de Ibagué teniendo en cuenta su autonomía, asume la frecuencia de realización de la misma. De esta manera, se asegura la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión “SIGAMI”, también se incluye la revisión de la política y los objetivos integrales del sistema.

De esta revisión se deja constancia en el Acta de Revisión por la Dirección.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>	
		<p>Pág. 52 de 54</p>	

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES.

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante el control de los indicadores de gestión establecidos en cada proceso y para ello se ha desarrollado una matriz en la que se interrelacionan: las directrices de la Política Integral, los Objetivos Integrales, los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI que están relacionados con los objetivos y los indicadores de los procesos que miden el logro de los objetivos. Para cada indicador se define la frecuencia de medición y las metas en un período determinado, de acuerdo con lo documentado en la Ficha Técnica u Hoja de Vida del Indicador.

Periódicamente y de acuerdo con las frecuencias de mediciones, esta matriz se mantiene actualizada desde cada uno de los procesos y en general desde el Proceso de Gestión Integral de la Calidad.

Para cada indicador se establecen los métodos de análisis de datos, las técnicas estadísticas más utilizadas son los gráficos de barras, el diagrama causa – efecto (espina de pescado) y la técnica de los 5 porqués.



El análisis de los datos se realiza en la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la cual se analizan los resultados de desempeño de los procesos y se toman las acciones de solución (si se requieren), que buscan la mejora continua y el desempeño efectivo del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI. También se realiza seguimiento al desempeño de los procesos mediante la Revisión por la Dirección que realiza la Alta Dirección.

La Alcaldía Municipal de Ibagué realiza un completo esquema de medición, control y seguimiento mediante los indicadores establecidos en cada procedimiento e integrados a los objetivos integrales. **Ver Anexo 6. TABLERO DE INDICADORES.**

10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Para el cumplimiento de este requisito se ha definido un procedimiento que tiene por objeto identificar e implementar las No Conformidades y Acciones Correctivas con el fin de eliminar los riesgos o eliminar los problemas que afectan la calidad del servicio, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se aplica el análisis de causas y se determinan las acciones de mejora o correctivas, relacionadas con:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 53 de 54</p>

- Quejas de los clientes
- Autocontrol
- Desempeño de los procesos
- Auditorías internas

10.3 MEJORA CONTINUA.



La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, el control a los objetivos integrales, los resultados de las auditorías internas, seguimiento al desempeño de los procesos, acciones correctivas y de mejora y los resultados de la Revisión por la Dirección.

Aseguramos la mejora del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI, a través de:

1. Proceso Planeación Estratégica y Territorial
2. Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora
3. Planes de Mejoramiento de los procesos

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	2015/12/11	PRIMERA VERSION SIGAMI
02	2018/07/31	Actualización del documento, en el marco de los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión SIGAMI, con la articulación de las normas ISO 9001, 14001 y 45001

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MAN-GIC-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 02</p>
				<p>Vigente desde: 2018/07/31</p>
				<p>Pág. 54 de 54</p>

ANEXOS:

ANEXO 1. MATRIZ DOFA

ANEXO 2. NORMOGRAMAS DE LOS PROCESOS

ANEXO 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

ANEXO 4. MATRIZ DE RIESGOS

ANEXO 5. MATRIZ DE REQUISITOS

ANEXO 6. TABLERO DE INDICADORES (Ver Caracterizaciones de Procesos)