

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 1 de 66</p>	

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

IBAGUÉ, SEPTIEMBRE DE 2020

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 2 de 66</p>	

CONTENIDO

CONTENIDO	2
0. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	4
1. DEFINICIONES	6
2. RESEÑA HISTÓRICA	8
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ.....	17
3.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN	17
3.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	18
3.3 PRINCIPIOS Y VALORES	18
3.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL.....	19
3.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	21
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.	26
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	27
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”	30
4.3.1 APLICABILIDAD DE LA NORMA.....	32
4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI” Y SUS PROCESOS.	32
5. LIDERAZGO	34
5.1 GENERALIDADES	34
5.2 POLÍTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	34
A. POLÍTICA INTEGRAL DEL SIGAMI	34
B. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL	36
C. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	36
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	37
6. PLANIFICACIÓN.....	49
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	49
6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	50
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.	51
7. APOYO	52
7.1 RECURSOS.....	52
7.2 COMPETENCIA.....	52
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	52
7.4 COMUNICACIÓN.....	53

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
	<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>		
	<p>Pág. 3 de 66</p>		

7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	56
8.	OPERACIÓN.....	57
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	57
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	57
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO.....	58
8.4	CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS EXTERNOS.....	59
8.5	PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	59
8.6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	60
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	60
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	61
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	61
9.1.1	GENERALIDADES.....	61
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	61
9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	62
9.2	AUDITORÍAS INTERNAS.....	63
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	63
10.	MEJORA.....	64
10.1	GENERALIDADES.....	64
10.2	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	64
10.3	MEJORA CONTINUA.....	65
	CONTROL DE CAMBIOS.....	65
	ANEXOS:.....	66

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 4 de 66</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.

El Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Ibagué “SIGAMI”, está conformado por los siguientes estándares nacionales e internacionales:

- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 - ISO 45001
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001
- Sistema de Gestión Anti soborno ISO 37001
- Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional – Sello de Paz
- Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1



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 sistema permite obtener como beneficios la estandarización de los procedimientos, la

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 5 de 66</p>	

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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 6 de 66</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 que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Ibagué - SIGAMI.

- **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.
- **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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 7 de 66</p>	

- **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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 8 de 66</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 cortésima 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 9 de 66</p>	

aborigen, 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 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 06</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 10 de 66</p>

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 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.

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 exigían 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 11 de 66</p>	

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 escandalosas, la vagancia de quienes se rebuscaban 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 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p> <p>Vigente desde: 2020/09/28</p> <p>Pág. 12 de 66</p>	

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p> <p>Vigente desde: 2020/09/28</p> <p>Pág. 13 de 66</p>	

los indios 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 14 de 66</p>	

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 inobjetables principios jurídicos y se expresó que, la “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 7º. 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 15 de 66</p>	

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 altiva 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 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 genero 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 preparase 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
1901. Jesús Polanco y Natalio Moncaleano
1902. Mario Rengifo y Ricardo Perdomo
1903. Secundino Navarro y Lisandro Bahamon
1904. Pablo G. Rubio y Lubin Bonilla
1905. Nemesio Torres y Jesús Arbelaez E.
1906. Jesús Arbeláez E.

1907. Jesús Arbelaez E.
1908. Nemesio Torres
1909. Félix C. reina y Álvaro A. Valenzuela
1910. Álvaro A. Valenzuela y Jesús Arango
1911. Manuel G. Torrijos y Carlos Carvajal N.
1912. Carlos Carvajal N. y Vicente de la Rocha
1913. Vicente de la Rocha y Antonio García E.
1914. Manuel Guillermo Torrijos y Heriberto Amador

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG-001	
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”	Versión: 06	
		Vigente desde: 2020/09/28	
		Pág. 16 de 66	

R.

1915. José Caicedo Leiva y Clímaco Botero
1916. Antonio García E. y Clímaco Botero E.
1917. Jesús Arbeláez E. y Rafael Prado E.
1918. Jesús M. cuervo
1919. Jesús María Cuervo
1920. General Aurelio Valencia
1921. General Aurelio Valencia
1922. Clímaco Botero E.
1923. Gonzalo Sánchez R.
1924. Félix Jiménez.
1925. Manuel José García E.
1926. Jesús María García.
1927. Jesús Arango
1928. Julio Cesar Olaya
1929. Tomas O. Gutiérrez
1930. José Joaquín Calderón R.
1931. Roberto A. Sarmiento B.
1932. Ramón Vila
1933. Jorge Alberto Lozano
1934. Alfonso Bonilla Gutiérrez
1935. Abel Valenzuela
1936. Julio Ernesto Salazar Trujillo
1937. Enrique Bueno C.
1938. Julio H. Ospina
1939. Julio H. Ospina
1940. Paulo Emilio Casas
1941. Julio Ernesto Salazar Trujillo
1944. Cesáreo Rocha Castilla
1945. Luís Ayram y Luís E. Triana
1946. Alfonso Vélez Botero
1947. Alfonso Vélez Botero
1948. Alfonso Vélez Botero y Benjamín Trujillo Lara
1949. Félix A. Martínez R. y Julio Galofre Caicedo
1950. Adriano Tribin Piedrahita
1951. Hernando Arbeláez Jiménez
1952. Luís Guillermo Botero
1953. Capitán José G. Forero Delgadillo
1954. Capitán Jorge Sanabria
1955. Lisímaco Parra Bernal
1956. Ernesto Polanco Urueña
1957. Jaime Rengifo Pardo
1958. Luís H. Rodríguez
1959. Roberto Parra Bernal
1960. Luís Eduardo Vargas Rocha
1961. Jorge Guzmán Molina
1962. José Vicente González Torres
1963. José Vicente González Torres y José Liborio

Osorio Gómez

1964. José Liborio Osorio Gómez
1965. Francisco Sarmiento Mejía
1966. Francisco Sarmiento Mejía
1967. Francisco J. Peñalosa Castro
1968. Armando Polanco Urueña
1969. Francisco J. Peñalosa Castro
1970. Francisco J. Peñalosa Castro
1971. Francisco J. Peñalosa Castro.
1972. Augusto Medina
1973. Augusto Vidal Perdomo
1974. Rómulo Salazar Quiñónez
1975. Hernando González Murcia
1976. Marco Fidel Suárez Niño
1977. Orlando Infante Martínez
1978. Gabriel Millán López
1979. Carlos Martínez Silva
1980. Carlos Martínez Silva
1981. Augusto Vidal Perdomo
1982. Augusto Vidal Perdomo
1983. Luís Enrique Bernal
1984. Luís Enrique Bernal
1985. Bernardo Bonilla Paris
1986. Bernardo Bonilla Paris y Luís Eduardo Quintero
1987. German Huertas Combaríza y Enrique
González Cuervo
1988. Armando Gutiérrez Quintero
1990. Francisco Peñaloza Castro
1992. Rubén Darío Rodríguez
1994. Álvaro Ramírez
1998. Carmen Inés Cruz
2001. Jorge Tulio Rodríguez Díaz
2004. Rubén Darío Rodríguez
2008. Jesús María Botero Gutiérrez
2012. Luis H. Rodríguez
2016 Guillermo Alfonso Jaramillo
2020 Andrés Fabián Hurtado Barrera

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 06</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 17 de 66</p>

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

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, a la Secretaria 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p> <p>Vigente desde: 2020/09/28</p> <p>Pág. 18 de 66</p>	

3.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA



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

En el año 2023 la Alcaldía Municipal de Ibagué será reconocida como una entidad líder en el desarrollo sostenible, así como por el fortalecimiento de la competitividad económica y la implementación de estrategias y políticas sectoriales, orientadas al bienestar integral de la comunidad. Con aprovechamiento de sus potencialidades culturales y artísticas, a partir de procesos incluyentes, participativos, transparentes, y eficientes con el fin de recuperar la confianza de la ciudadanía en las acciones Institucionales.



3.3 PRINCIPIOS Y VALORES

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p> <p>Vigente desde: 2020/09/28</p> <p>Pág. 19 de 66</p>	

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



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 |

3.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL.

El Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra, 2020-2023”, tiene como objetivo proyectar una ciudad para el futuro, donde se superen los retrasos del desarrollo territorial de la ciudad teniendo en cuenta las potencialidades geográficas, culturales, artísticas y ambientales del municipio. Para alcanzar este objetivo el Plan de Desarrollo “IBAGUE VIBRA, 2020-2023”, se sustenta en cuatro pilares que fundamentan la puesta en marcha del Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra” 2020 -2023, ellos son:

- **Competitividad Económica:** Fortalecimiento del sector productivo. Articulación de estrategias de desarrollo territorial y de políticas de asociatividad regional. Desarrollo de proyectos de alto impacto productivo que estimulen el mejoramiento de las capacidades económicas, sociales, culturales que promuevan la generación de empleo. Fortalecimiento de la identidad del municipio.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p> <p>Vigente desde: 2020/09/28</p> <p>Pág. 20 de 66</p>	

- **Bienestar Social:** Equidad social a través de la construcción de una sociedad informada, incluyente, equitativa, con derechos y oportunidades.
- **Calidad de Vida Digna:** Sentido de pertenencia, basado en obras y no en palabras. Inclusión de la población Ibaguereña, brindando una adecuada atención, protección y garantía de derechos.
- **Sostenibilidad Ambiental:** Producir conservando y conservar produciendo. Sostenibilidad ambiental. Conservación del medio ambiente.

En tal sentido, el Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra, 2020-2023”, se estructura y consolida en Cuatro Dimensiones Estratégicas, donde se precisan cuatro enfoques que nos permitirán proyectar la ciudad para el futuro, aprovechar sus riquezas y potencializar nuestro capital social, generando oportunidades para el desarrollo humano sostenible y el desarrollo equitativo del territorio. Estos Enfoques son: el territorial, el de desarrollo humano sostenible, el poblacional diferencial y el de gobernanza multinivel; se formularon teniendo en cuenta los lineamientos y fundamentos definidos en la apuesta del Gobierno en materia sociocultural, económica, ambiental e institucional así:

1. Ibagué Sociocultural
2. Ibagué Económica y Productiva
3. Ibagué Ambiental y Ecosistemita
4. Ibagué Nuestro Compromiso Institucional

En concordancia con lo anterior, el Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra 2020-2023”, se convierte en la ruta para que Ibagué se transforme en una ciudad de futuro, con una visión de desarrollo colectiva, articulada interinstitucionalmente, en donde convergen los diferentes sectores de desarrollo económico y social, estado, empresa, academia y comunidad, para la consolidación de una ciudad económica y ambientalmente sostenible, competitiva en el ámbito nacional e internacional y equitativa, donde sus habitantes mejoren su calidad de vida y recuperen la confianza en las acciones del estado.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 21 de 66</p>	

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL IBAGUÉ VIBRA 2020 – 2023

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO, PILARES Y ENFOQUES PARA
EL DESARROLLO HUMANO Y TERRITORIAL SOSTENIBLE



Lineamiento estratégico, pilares para el desarrollo humano y territorial sostenible del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 “Ibagué Vibra”

3.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Al realizar la revisión normativa se encontró que, la Alcaldía Municipal de Ibagué, mediante el Decreto 1000-004 de enero de 2019, adopta su estructura y señala las funciones de sus dependencias. La estructura organizacional de la entidad, establece el Despacho del Alcalde, 15 secretarías, 1 gerencia, 5 oficinas, 36 direcciones, 1 cuerpo de bomberos y 41 grupos internos de trabajo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 22 de 66</p>	

Los grupos adscritos a cada Secretaría están formalizados mediante Resolución 1000-0903 de enero de 2019.

Por su parte, mediante los Decretos 1000-016 y 1000-0192 de 2019, se adoptó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, para la planta de empleos de la Administración Central Municipal de Ibagué.

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 de Control Interno
- 1.2. Oficina de Control Único Disciplinario
- 1.3. Oficina Jurídica
- 1.4. Oficina de Contratación
- 1.5. Oficina de Comunicaciones
- 1.6. Gerencia Proyectos Estratégicos

2. SECRETARÍA GENERAL

- 2.1. Dirección Atención al Ciudadano

3. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

- 3.1. Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible
- 3.2. Dirección de Información y Aplicación de la Norma Urbanística
- 3.3. Dirección de Planeación del Desarrollo
- 3.4. Dirección de Administración del Sisbén
- 3.5. Dirección de Fortalecimiento Institucional

4. SECRETARÍA DE HACIENDA

- 4.1. Dirección de Presupuesto
- 4.2. Dirección de Contabilidad
- 4.3. Dirección de Tesorería
- 4.4. Dirección de Rentas

5. SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

- 5.1. Dirección de Talento Humano
- 5.2. Dirección de Recursos Físicos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 23 de 66</p>	

6. SECRETARÍA DE GOBIERNO

- 6.1. Dirección de Justicia
- 6.2. Dirección de Espacio Público
- 6.3. Dirección de Participación Ciudadana y Comunitaria

7. SECRETARÍA DE SALUD

- 7.1. Dirección de Aseguramiento
- 7.2. Dirección de Salud Pública
- 7.3. Dirección de Prestación de Servicios y Calidad

8. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

- 8.1. Dirección de Calidad Educativa
- 8.2. Dirección de Cobertura Educativa
- 8.3. Dirección Administrativa y Financiera

9. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

- 9.1. Dirección de Turismo
- 9.2. Dirección de Emprendimiento, Fortalecimiento Empresarial y Empleo

10. SECRETARÍA DE CULTURA

- 10.1. Dirección Fomento a las Prácticas Artísticas y Culturales y del Patrimonio

11. SECRETARÍA DE AMBIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO

- 11.1. Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático
- 11.2. Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de desastres
- 11.3. Cuerpo Oficial de Bomberos

12. SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO

- 12.1. Dirección de Infancia, Adolescencia y Juventud
- 12.2. Dirección de Grupos Étnicos y Población Vulnerable
- 12.3. Dirección de Mujer, Género y Diversidad Sexual

13. SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

- 13.1. Dirección de Asuntos Agropecuarios y UMATA
- 13.2. Dirección de Desarrollo Rural

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 24 de 66</p>	

14. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

- 14.1. Dirección Técnica
- 14.2. Dirección Operativa

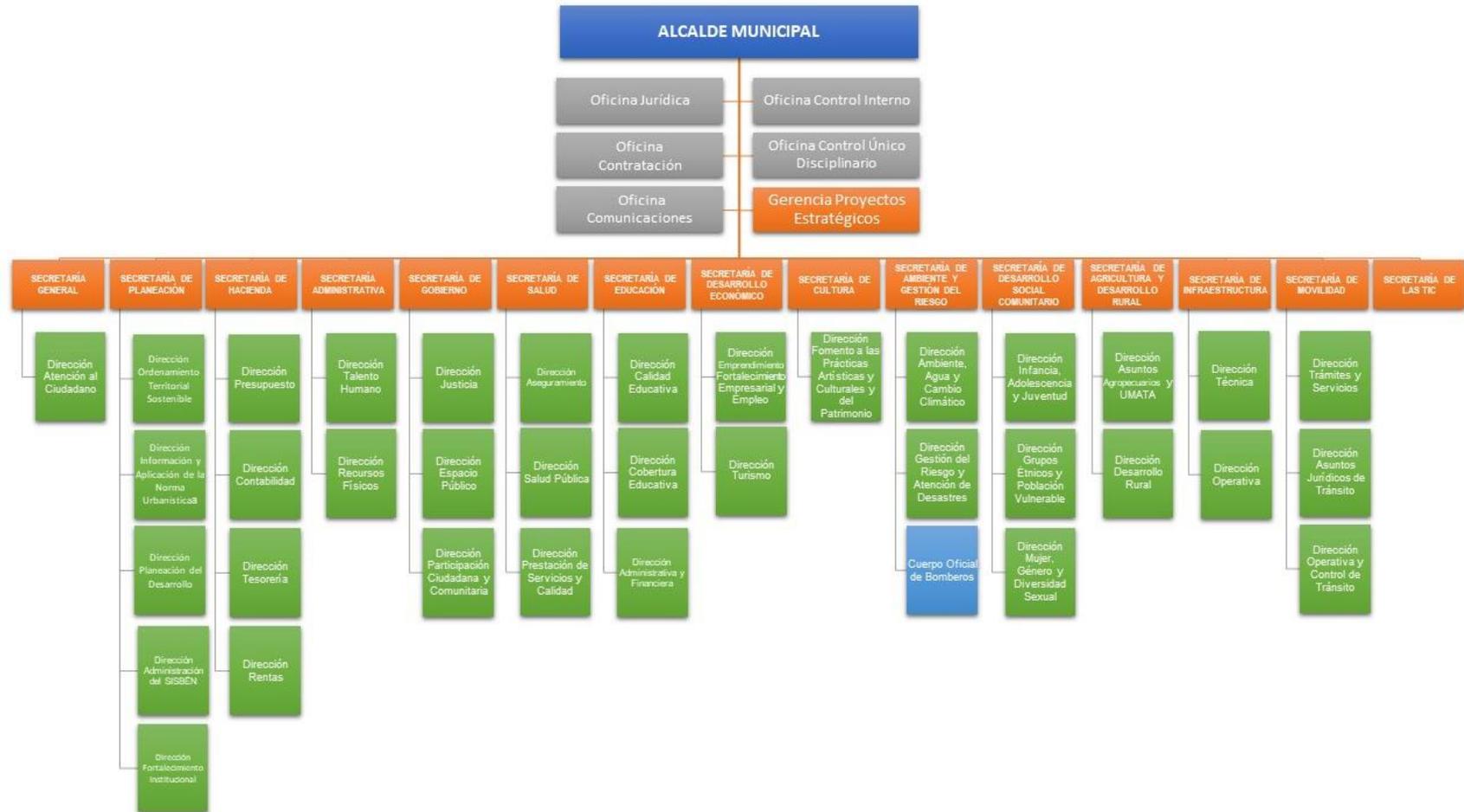
15. SECRETARÍA DE MOVILIDAD

- 15.1. Dirección de Trámites y Servicios
- 15.2. Dirección de Asuntos Jurídicos de Tránsito
- 15.3. Dirección Operativa y Control al Tránsito

16. SECRETARÍA DE LAS TIC

La representación gráfica de la Estructura Organizacional de la Administración Central Municipal, se encuentra contenida en el siguiente organigrama:

 <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: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 25 de 66</p>	



Estructura orgánica actual del Municipio de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 26 de 66</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 - (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión)**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 27 de 66</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
- ✓ Organizaciones No 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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
	<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>		
	<p>Pág. 28 de 66</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 las principales necesidades, expectativas y requisitos identificados, se encuentran los siguientes:

CLIENTES, GRUPOS DE VALOR O PARTES INTERESADAS	PRINCIPALES NECESIDADES PERTINENTES PARA EL SIGAMI
<p>Alta Dirección (Alcalde, Secretarios de Despacho, Directores)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor rentabilidad social ✓ Transparencia ✓ Efectiva gestión pública
<p>Ciudadanía en general (Clientes o usuarios directos, veedurías ciudadanas del municipio 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 <p><i>De manera particular se realizó por parte de la Administración Municipal, la caracterización de cada uno de los clientes, de acuerdo a la oficina o proceso en donde solicitan trámites o servicios. Ver página web. Sección SIGAMI – Caracterización del Ciudadano y Grupos de Interés</i></p>
<p>Entes gubernamentales (Gobernación del Tolima, Ministerios, Departamento Administrativo de la Función Pública, Comisión Nacional del Servicio Civil, Presidencia de la República,)</p>	<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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 29 de 66</p>

CLIENTES, GRUPOS DE VALOR O PARTES INTERESADAS	PRINCIPALES NECESIDADES 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 Organizacional, aplicada a los Servidores Públicos de la Entidad.
<p>Medio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras ✓ Ahorro y uso eficiente de recursos naturales (Agua, Energía Eléctrica)

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 30 de 66</p>

CLIENTES, GRUPOS DE VALOR O PARTES INTERESADAS	PRINCIPALES NECESIDADES PERTINENTES PARA EL SIGAMI
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Residuos Sólidos ✓ Desarrollo de medios de movilidad sostenible
Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad ✓ Contar con acceso a la información de manera veraz y oportuna

Ver anexo 2. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS - (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión)

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 y OHSAS 18001:2007 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 3. NORMOGRAMAS DE LOS PROCESOS - (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión).**

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”.

El alcance del Sistema Integrado de Gestión HSEQ se presenta a continuación:

Prestación de los servicios que promueven el Desarrollo Social (Gestión de Salud, Gestión Educativa, Gestión Social Y Comunitaria, Gestión Artística y Cultural), Económico (Gestión del Desarrollo Económico y la Competitividad, Gestión de Innovación y TIC), Ambiental (Gestión Ambiental), de Desarrollo Territorial (Gestión de Infraestructura y Obras Públicas, Gestión del Tránsito y la Movilidad) e Institucionalidad Política (Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano, Gestión de la Gobernabilidad, Participación y Convivencia Ciudadana), 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, OHSAS 18001:2007 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, respondiendo a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, en las siguientes sedes o lugares físicos:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 31 de 66</p>

- Edificio Principal: Calle 9 No. 2-59
- CAM de la Pola: Carrera 4 Calle 6 (Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural)
- CAM Parque Galarza: Carrera 2 No. 17-01 (Secretaría de Planeación, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social Comunitario, Secretaría de Hacienda)
- CAM de la 60: Calle 60 Carrera 5a. (Secretaría de Salud, Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo – Dirección Gestión de Riesgo y Desastres)
- Carrera 3 No. 10-19 (Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo, Secretaría de Desarrollo Económico, Oficina Control Disciplinario, Dirección de Recursos Físicos)
- Carrera 23 Sur No 87-08 Parque Industrial y de Servicios (Secretaría de Movilidad)

ALCANCE NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS TS 001-1

El área certificada dentro del Cañón del Combeima va desde la vereda juntas a la altura del restaurante casa pinares coordenadas N 4°32'455/ W 75° 18' 589 y se extiende por la vía juntas el silencio hasta el punto de control el palmar que da ingreso al parque nacional natural los nevados con coordenadas N 4°33'346/ W75°19'148. el área se encuentra ubicado al lado y lado de la vía principal y su recorrido atraviesa el poblado de juntas

Este alcance se amplía para los Sistemas en proceso de implementación:

- **Alcance Sistema de Gestión Antisoborno:** El Sistema de Gestión Anti soborno aplica a todas las sedes, a todos los servidores públicos y contratistas de la Administración Central Municipal, de sus entes descentralizados y demás socios de negocios. En cumplimiento de la legislación local, regional y nacional; en aplicación de los requisitos de la ISO 37001:2016, de acuerdo a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en los procesos que promueven el Desarrollo Social, Económico, Ambiental, Desarrollo Territorial e Institucionalidad Política en el Municipio de Ibagué.

Dicho alcance tiene en cuenta el contexto interno y externo de la Administración, al igual que los resultados de la evaluación de los riesgos de soborno.

- **Alcance Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional:** El Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional tiene como alcance a todas las sedes de la Administración Central Municipal y el cumplimiento de la legislación nacional, regional y territorial; al igual la aplicación de los requisitos de la Norma Técnica de Empresa para la Gestión de Cultura de Paz Organizacional de acuerdo a las necesidades y expectativas

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 32 de 66</p>

de las partes interesadas, en los servicios que promueven el Desarrollo Social (Gestión de Salud, Gestión Educativa, Gestión Social, Comunitaria, Artística y Cultural), Económico (Gestión del Desarrollo Económico y la Competitividad, Gestión de Innovación y TIC), Ambiental (Gestión Ambiental), de Desarrollo Territorial (Gestión de Infraestructura y Obras Públicas, Gestión del Tránsito y la Movilidad) e Institucionalidad Política (Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano, Gestión de la Gobernabilidad, Participación, Justicia y Convivencia Ciudadana), en el Municipio de Ibagué.

Dicho alcance tiene en cuenta el contexto interno y externo de la Administración. Al igual que la Alcaldía como representante del ente territorial tiene autoridad y capacidad administrativa para ejercer control y liderazgo en todas sus partes interesadas.

- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.**

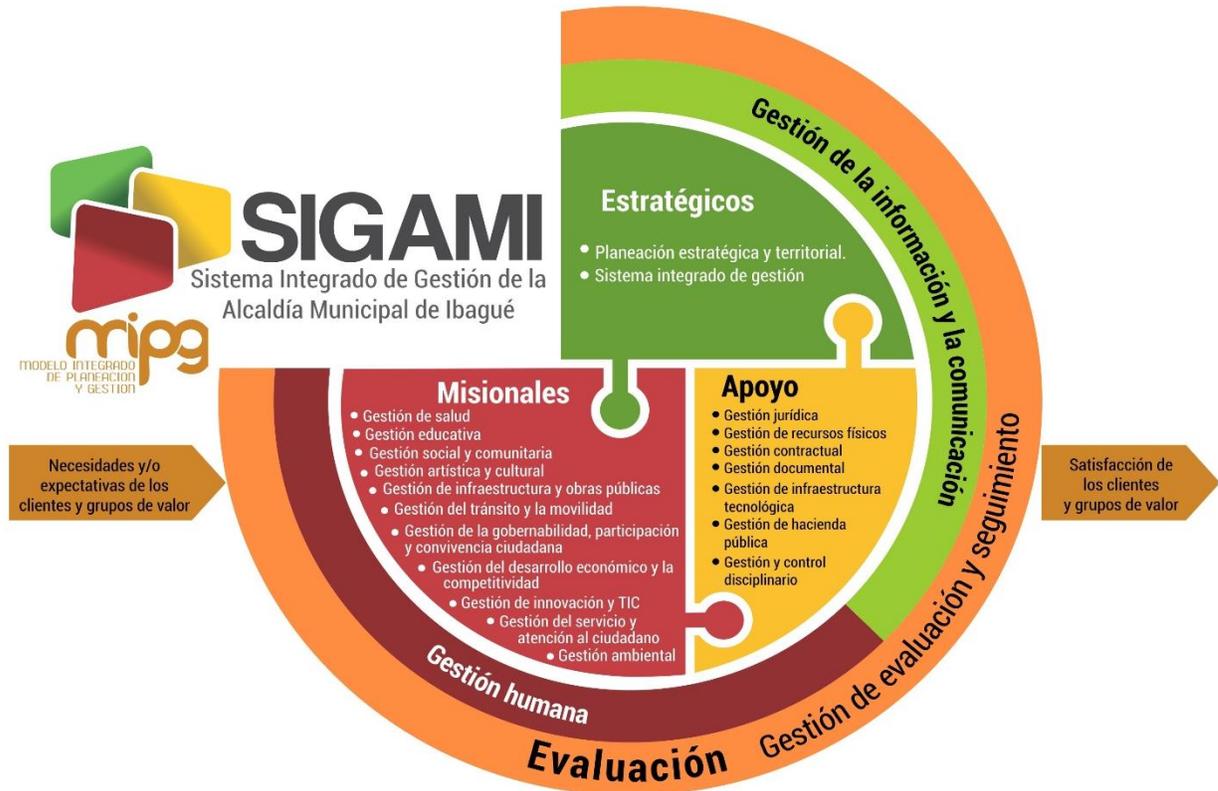
4.3.1 Aplicabilidad de la norma.

Declaramos la aplicabilidad de todos los requisitos de la norma.

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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 33 de 66</p>	



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 4. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS - (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión).**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 34 de 66</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

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ, es una entidad pública del orden territorial que presta los servicios que promueven el Desarrollo Social, Económico, Ambiental, de Desarrollo Territorial e Institucionalidad Política en el Municipio de Ibagué.

Estamos comprometidos con:

- Respalda y proveer los recursos humanos, financieros, técnicos, tecnológicos y físicos necesarios para lograr los objetivos y metas establecidos, brindar a sus servidores públicos, contratistas, visitantes y partes interesadas (Stakeholders) un

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 35 de 66</p>

ambiente de trabajo seguro con el fin de mantener una organización competitiva y crear una conciencia de mejoramiento continuo.

- Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes y las partes interesadas
- Garantizar la prestación de los servicios de forma eficiente, eficaz y oportuna dentro de los tiempos pactados
- Dar cumplimiento a la legislación y regulaciones aplicables en HSEQ, a las normas, procedimientos y políticas de la empresa, a los requisitos de los clientes en HSEQ y a los demás requisitos suscritos por la Alcaldía Municipal de Ibagué
- Identificar peligros y aspectos, evaluar y valorar riesgos e impactos asociados a los mismos, así como los riesgos prioritarios derivado de las actividades mediante la implementación de programas de gestión enfocados a controlarlos, eliminarlos, minimizarlos y mitigarlos.
- Prevenir y controlar la aparición de posibles enfermedades laborales, accidentes y promover la salud de las partes interesadas (trabajadores, proveedores, contratistas, subcontratistas y visitantes).
- Evaluar y controlar los posibles daños a la a la propiedad, contaminación al ambiente, visitantes y contratistas para minimizar el impacto socio ambiental.

En donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental, la Seguridad y Salud en el Trabajo, son las estrategias para construir una ciudad sostenible, competitiva, cultural e incluyente que recupera la confianza de la ciudadanía en las acciones Institucionales.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 36 de 66</p>	

b. POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, asumiendo los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 001-1 la Alcaldía Municipal de Ibagué, se compromete a llevar a cabo la gestión de actividades orientados a prevenir, eliminar o reducir los impactos negativos ambientales, económicos y socioculturales del Cañón del Combeima destino turístico sostenible.

El Cañón del Combeima se encuentra ubicado al oriente de la cordillera central y a unos pocos minutos de la ciudad de Ibagué. Es considerado zona amortiguadora de la entrada del parque natural nacional los nevados, rica en vegetación, flora y fauna. Donde se pueden visualizar la biodiversidad de especies insignia, considerados parte de ecosistemas estratégicos y de protección como: el oso de anteojos, Colibrí cabecicastaño, cóndores, zorros, danta de paramo, pumas y águilas cuaresmeras. Es una zona hidrológica, la cual surte de agua a la mayoría de los habitantes del municipio de Ibagué.

La comunidad local, Prestadores de servicios, visitantes y turistas de la zona certificada, se comprometen a desarrollar actividades encaminadas en la preservación y el cuidado del medio ambiente, el respeto socio –cultural y crecimiento económico. Permitiendo un equilibrio en los principales ejes estratégicos de sostenibilidad, propendiendo por la mejora continua del Sistema.

Nuestra meta es satisfacer la demanda creciente de productos y servicios, de la mano de sus habitantes, actores sociales y las autoridades locales para que se comprometan con el cumplimiento de los requisitos legales de la NTS TS 001-1 optimizando la contribución al desarrollo sostenible, para cubrir las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras.

Cabe destacar el compromiso con acciones Ambientales, empresariales y sociales, en el uso eficiente de los recursos naturales, maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos con programas formativos y de concientización sobre los principios de turismo sostenible.

c. POLÍTICA ANTISOBORNO

La Alcaldía Municipal de Ibagué se compromete a establecer, cumplir y mantener un Sistema de Gestión Anti Soborno, en concordancia con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. Teniendo como objetivo principal, prevenir y prohibir cualquier intento o acto de soborno.

Los servidores públicos y contratistas de la Administración Central Municipal tienen la obligación de informar, reportar y denunciar cualquier actuación, conducta, información o evidencia que

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 37 de 66</p>

pueda vulnerar la Política Anti Soborno de la organización, a fin de trabajar con honestidad, justicia, diligencia, compromiso y respeto.

Las personas o partes interesadas que incumplan cualquiera de las disposiciones de esta política serán sujetos, previa investigación, a las medidas administrativas, civiles, penales y/o acciones contractuales, correspondientes. La Alcaldía Municipal de Ibagué se compromete a cumplir con los requisitos establecidos y a la mejora continua del Sistema de Gestión Anti Soborno.

d. POLÍTICA CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL



En la Alcaldía Municipal de Ibagué, estamos comprometidos con fomentar ambientes laborales de paz y la humanización de la Organización, mediante la gestión de relaciones y la comunicación, en un entorno de respeto hacia los derechos humanos, bajo un marco estratégico y políticas que promuevan el apoyo a la implementación del acuerdo de paz y el aporte al desarrollo de un post acuerdo sostenible.

A partir de un esquema de mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente y los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas para la implementación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional

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”:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 38 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<p>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</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 y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG. • 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>ALCALDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de la conformidad del sistema. • Asegurarse de la disposición de recursos.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 39 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<p>REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA MIPG</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la Entidad. • 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 Procedimiento de Control de Documentos y Registros, vigente en la Entidad. • 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
	<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>		
	<p>Pág. 40 de 66</p>		

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>establecido en el procedimiento de control de documentos y registros vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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”.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, Evaluación y Valoración de Peligros, Normograma, Indicadores de Gestión, Procedimientos, Instructivos, Formatos, entre otros. 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 41 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>para la mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>	<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 – PIGA de la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el marco de las políticas, objetivos, estrategias y programas definidos. • 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 42 de 66</p>	

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>Entidad y sus servidores, en la solución de las problemáticas ambientales, generando una cultura de responsabilidad ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>	<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 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”. 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	
	<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>		
	<p>Pág. 43 de 66</p>		

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>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"> • 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. • 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>(Dirección de Fortalecimiento)</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",

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 44 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>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 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>COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la efectiva, eficiente y eficaz formulación, concertación, implementación, seguimiento, mantenimiento y evaluación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1 y de los planes de trabajo establecidos. • Coordinar y articular las acciones que deban realizar los integrantes de los subcomités de sostenibilidad, ambiental, sociocultural y económico. • Garantizar la efectiva, eficiente y eficaz formulación, concertación, implementación, seguimiento, mantenimiento y evaluación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1. • Realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento del plan de trabajo y plan de capacitaciones del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad del Turismo Sostenible.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 45 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los programas de sostenibilidad y presentar los informes correspondientes al líder del destino de manera cuatrimestral y/o cuando este lo requiera. • Adelantar las acciones necesarias para una adecuada comunicación con los actores del destino. • Realizar una reunión cuatrimestral con cada comité, para verificar avances, grado de cumplimiento y obstáculos presentados para la implementación y/o ejecución de los programas Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1.
<p>SUBCOMITE AMBIENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar en plan de trabajo y plan de capacitaciones anual para el subcomité. • Garantizar el cumplimiento del plan de trabajo y plan de capacitaciones anual para el subcomité. • Brindar información oportuna al comité técnico sobre el avance y cumplimiento de los programas ambientales • Dar cumplimiento a los requisitos ambientales de la norma técnica sectorial. • Implementar las medidas necesarias para subsanar los hallazgos identificados dentro del proceso de implementación y durante el sostenimiento de la norma técnica sectorial. • Actualizar de acuerdo con el procedimiento la matriz de aspectos e impactos ambientales. • Establecer medidas de control para los impactos identificados. • Formular e implementar programas de sostenibilidad ambiental de acuerdo con los aspectos e impactos identificados. • Hacer seguimiento periódico a los programas establecidos. • Realizar un informe cuatrimestral al Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible sobre los avances en la implementación, seguimiento, mantenimiento y evaluación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1 de la NTS, para la contribución en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU integrados en la Agenda 2030.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 46 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<p>SUBCOMITE SOCIOCULTURAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar en plan de trabajo y plan de capacitaciones anual para el subcomité. • Garantizar el cumplimiento del plan de trabajo y plan de capacitaciones anual para el subcomité. • Brindar información oportuna al comité técnico sobre el avance y cumplimiento de los programas socioculturales • Dar cumplimiento a los requisitos socioculturales de la norma técnica sectorial. • Implementar las medidas necesarias para subsanar los hallazgos identificados dentro del proceso de implementación y durante el sostenimiento de la norma técnica sectorial. • Actualizar de acuerdo con el procedimiento la matriz de aspectos e impactos socioculturales. • Establecer medidas de control para los impactos socioculturales identificados • Formular e implementar programas de sostenibilidad ambiental de acuerdo con los aspectos e impactos identificados. • Hacer seguimiento periódico a los programas socioculturales establecidos y elaborar un reporte trimestral que será remitido al Comité Técnico de sostenibilidad. • Realizar un informe cuatrimestral al Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible sobre los avances en la implementación, seguimiento, mantenimiento y evaluación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1 de la NTS, para la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU integrados en la Agenda 2030.
<p>SUBCOMITE ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar en plan de trabajo y plan de capacitaciones anual para el subcomité. • Garantizar el cumplimiento del plan de trabajo y plan de capacitaciones anual para el subcomité. • Brindar información oportuna al comité técnico sobre el avance y cumplimiento de los programas económicos • Dar cumplimiento a los requisitos económicos de la norma técnica sectorial NTS TS 001-1.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 47 de 66</p>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las medidas necesarias para subsanar los hallazgos identificados dentro del proceso de implementación y durante el sostenimiento de la norma técnica sectorial. • Actualizar de acuerdo con el procedimiento la matriz de aspectos e impactos económicos. • Establecer medidas de control para los impactos económicos identificados • Formular e implementar programas de sostenibilidad económicos de acuerdo con los aspectos e impactos identificados. • Hacer seguimiento periódico a los programas económicos establecidos. • Realizar un informe cuatrimestral al Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible sobre los avances en la implementación, seguimiento, mantenimiento y evaluación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-001-1 de la NTS, para la contribución en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU integrados en la Agenda 2030.
<p>COMITÉ DE SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la implementación del Modelo de Seguridad y privacidad de la Información al interior de la Alcaldía de Ibagué. • Revisar los diagnósticos del estado de la seguridad de la información en Nombre de la Alcaldía de Ibagué. • Acompañar e impulsar el desarrollo de proyectos de seguridad. • Coordinar y dirigir acciones específicas que ayuden a proveer un ambiente seguro y establecer los recursos de información que sean consistentes con las metas y objetivos de la Alcaldía de Ibagué. • Recomendar roles y responsabilidades específicos que se relacionen con la seguridad de la información. • Aprobar el uso de metodologías y procesos específicos para la seguridad de la información. • Participar en la formulación y evaluación de planes de acción para mitigar y/o eliminar riesgos.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 48 de 66</p>	

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI (por lo menos una vez al año) y según los resultados de esta revisión definir las acciones pertinentes. • Promover la difusión y sensibilización de la seguridad de la información dentro de la entidad. • Poner en conocimiento de la entidad, los documentos generados al interior del comité de seguridad de la información que impacten de manera transversal a la misma. • Las demás funciones inherentes a la naturaleza del Comité.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 49 de 66</p>	

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La gestión de riesgos en la Alcaldía Municipal de Ibagué se realiza teniendo en cuenta la metodología definida, de acuerdo con el tipo de riesgos:

TIPO DE RIESGOS	METODOLOGÍA UTILIZADA
<p>Riesgos Administrativos ISO 9001</p>	<ul style="list-style-type: none"> Guía DAFP para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018
<p>Matrices de Aspectos e Impactos Ambientales ISO 14001</p>	<ul style="list-style-type: none"> Guía Gestión del Riesgo Ambiental Principios y Procesos GTC 104
<p>Matrices IPEVR ISO 45001</p>	<ul style="list-style-type: none"> Guía para la identificación de peligros y valoración de riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC 45 2012-06-20
<p>Riesgos de Corrupción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Guía DAFP para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018

Como resultado de la aplicación de la metodología según el tipo de riesgo (Administrativos, Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo o de Corrupción), se ha documentado por parte de la Administración Municipal, las respectivas matrices o Mapas de Riesgos. **Ver Anexo 5. MATRIZ DE RIESGOS – (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión)**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 50 de 66</p>

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.
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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 51 de 66</p>

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 Gestión del Cambio, en el cual se documentará el cambio, su impacto, las actividades que se deben desarrollar, con fechas, recursos y responsables de su ejecución. El desarrollo de las actividades se encuentra descrito en el Procedimiento PRO-SIG-008 Gestión del Cambio.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 52 de 66</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 Human. 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 2015.

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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 53 de 66</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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 54 de 66</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 Auditoría Interna	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Personal involucrado	8 días hábiles posteriores al Cierre de la auditoría	Reuniones informativas

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 55 de 66</p>

¿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
Temas claves que atiendan el esquema de las líneas de defensa, donde se realice reportes de información, con datos y hechos que permitan al representante legal tomar decisiones oportunas para gestionar adecuadamente el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	Comité de coordinación de control interno	A líderes o representantes de las políticas de gestión y desempeño institucional, entre los cuales se encuentran temas financieros, contables, resultados de seguimiento, cumplimiento de metas del plan de desarrollo, contractuales, ejecución presupuestal, entre otros.	Mensualmente de forma ordinaria y de forma extraordinaria las veces que se requiera	Reunión con los involucrados Página Web

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 56 de 66</p>	

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

A través del Procedimiento PRO-SIG-001 “Control de Documentos”. 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.

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL SIGAMI



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 57 de 66</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 Y COMUNITARIA
- GESTIÓN 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 GOBERNABILIDAD, PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA
- GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
- GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y TIC

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 PLIO, la cual consiste en determinar los requisitos del Partes Interesadas, Legales, de la ISO y de la Organización.

Los requisitos de las Partes Interesadas 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 Legales se encuentran definidos en los Normogramas de los procesos **Ver Anexo**

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 58 de 66</p>	

3. NORMOGRAMA (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión), los de la ISO, corresponden al Anexo de Matriz de Requisitos e interrelación de las Normas ISO 9001, 14001 y 45001. **Ver Anexo 6. MATRIZ DE REQUISITOS** (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión) y los de la Organización, están establecidas en cada una de las Caracterizaciones de Procesos. **Ver Anexo 4. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS** (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión).



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 3. NORMOGRAMA - (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión)**) 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
	<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>		
	<p>Pág. 59 de 66</p>		

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



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 60 de 66</p>	

8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

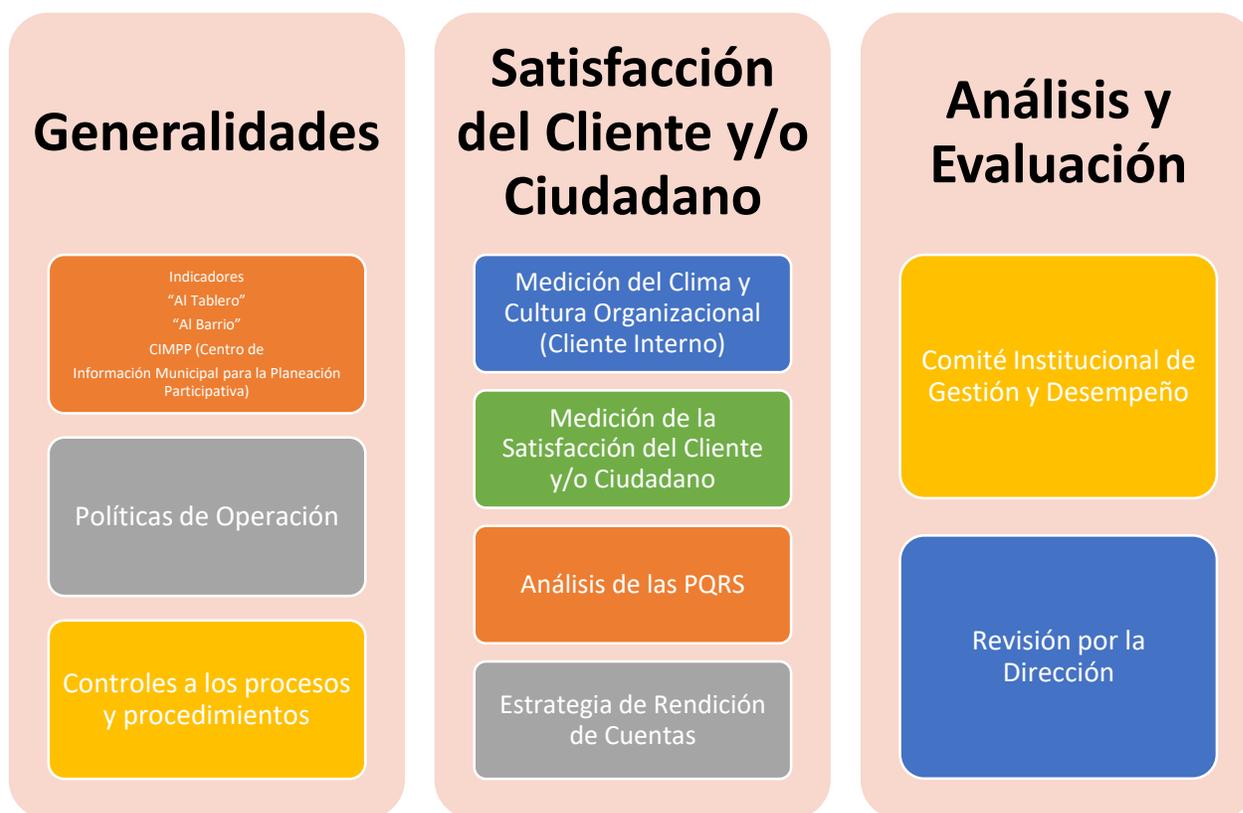
Damos cumplimiento a este requisito a través del Procedimiento de Control de Salidas No Conformes.

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 PRO-SIG-005, 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 Y COMUNITARIA, GESTIÓN 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 GOBERNABILIDAD, PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA, GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y TIC, 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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 61 de 66</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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 62 de 66</p>

Cliente Interno y el Cliente y/o Ciudadano, mediante:

- Evaluación del Clima y Cultura Organizacional
- Encuesta de satisfacción del Cliente y/o Ciudadano (Canal presencial, página web y encuentros ciudadanos)
- 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 unas importantes herramientas de seguimiento y control al plan de desarrollo, a partir de las cuales se realiza el seguimiento y se registran las evidencias sobre el cumplimiento de los indicadores definidos en el marco del Plan de Desarrollo Municipal, así como a los compromisos del Señor Alcalde en los diferentes encuentros en los barrios.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 63 de 66</p>	

9.2 AUDITORÍAS INTERNAS.

Se ha documentado e implementado el Procedimiento de Auditorías Internas PRO-SIG-004, 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 PRO-SIG-006, 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: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>	
	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>	<p>Versión: 05</p>	
		<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>	
		<p>Pág. 64 de 66</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 7. TABLERO DE INDICADORES (Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión).**

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 PRO-SIG-003 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIGAMI"</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 65 de 66</p>

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

- 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
03	2018/12/05	Actualización de los tipos de riesgos y la metodología utilizada para la identificación y tratamiento de los mismos.
04	2019/08/01	Actualización de la estructura organizacional de la Alcaldía, del Modelo de Operación por Procesos y de los roles y responsabilidades teniendo en cuenta las

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN-SIG-001</p>		
		<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGAMI”</p>		<p>Versión: 05</p>
				<p>Vigente desde: 2020/09/28</p>
				<p>Pág. 66 de 66</p>

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
		nuevas funciones y estructura de la Administración Central Municipal.
05	2019/10/30	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los sistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Ibagué – SIGAMI, unificando el Sistema de Gestión de Cumplimiento y el Sistema de Gestión Anti Soborno. Actualización del enlace en la página web, donde se encuentran disponibles los anexos del presente manual. Actualización del Alcance del Sistema con los ajustes en los nombres de los procesos y la inclusión de nuevas sedes.
06	2020/09/28	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los elementos estratégicos de la entidad Actualización de la política integrada HSEQ y los alcances de los nuevos sistemas de gestión

ANEXOS:

- ANEXO 1. MATRIZ DOFA
- ANEXO 2. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS
- ANEXO 3. NORMOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- ANEXO 4. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS
- ANEXO 5. MATRIZ DE RIESGOS
- ANEXO 6. MATRIZ DE REQUISITOS
- ANEXO 7. TABLERO DE INDICADORES (Ver Caracterizaciones de Procesos)

Ver enlace página web www.ibague.gov.co Planes y Programas – Sistema Integrado de Gestión.