



INTRODUCCIÓN

La carencia de un método que facilite a la Administración Pública adquirir una cultura de calidad y buen servicio que permita el mejoramiento de las entidades, hace que el gobierno nacional incluyera como una herramienta importante el Sistema de Gestión de Calidad, mediante La Ley 872 de diciembre 30 de 2003 donde crea el Sistema en la Rama Ejecutiva del poder publico y en otras entidades prestadoras de servicios, en su artículo sexto determinó la expedición dentro de los doce meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma de Calidad en la Gestión Pública denominada NTCGP 1000:2009, la cual fue expedida mediante el decreto 4110 del 9 de septiembre de 2004 y modificada por el Decreto 4485 del 18 de Noviembre 2009.

El Municipio de Pereira refleja esta misma problemática, donde ve la necesidad de optimizar su capacidad de respuesta y prestar un servicio ágil, oportuno y de alta calidad a la comunidad Pereirana, donde se solucione la falta de planificación eficaz, la necesidad de mejorar los canales de comunicación, la inconcordancia de las funciones y procedimientos en el día a día de los funcionarios, la relación con las demás dependencias y entidades, entre otras; con base en esto el Concejo del Municipio de Pereira establece de carácter obligatorio mediante el Acuerdo 14 de 2004, la implementación del sistema en la Administración Municipal, para optar a la certificación de la NTCGP 1000:2009 y/o ISO 9001:2008, adicionalmente armonizarlo con el Sistema de Control Interno lo cual contribuye a mejorar integralmente la gestión administrativa y cumplir con los propósitos del Plan de desarrollo.

OBJETIVO

El presente Manual de Operaciones y Calidad tiene como objetivo establecer las pautas para el sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Pereira, basándose en la norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, OSHAS 18001:2007, SCI y SDA.



RESEÑA HISTÓRICA

Tierra en otrora de indios Quimbayas guardan en su seno el testimonio de una raza que no se doblegó ante la arremetida conquistadora. Entre 1816 y 1819 **José Francisco Pereira** y su hermano **Manuel** hallaron en estos pasajes, refugio seguro, poniéndose a salvo de una avanzada del ejército español, luego de que las huestes patriotas fueran derrotadas en Cachiri (Santander), donde Pereira estuvo involucrado.

La historia de Pereira comienza legalmente en 1863, cuando unos hombres visionarios provenientes de Cartago y liderados por el padre Remigio Antonio Cañarte, arribaron a una aldea en la que se cruzaban los caminos y que llamaron “Pereira”.

A partir de la fundación de Pereira, corresponde al gobierno adelantar un sinnúmero de acciones y políticas tendientes a la configuración, ordenamiento y organización de la vida política, económica, social y cultural, que llevaron a la construcción de la naciente municipalidad.

Durante este siglo tuvieron principal importancia algunas administraciones que lograron y propusieron acciones significativas, como lo son en materia de planeamiento urbano de Pereira, al generarse una división de Distrito en nueve fracciones, así mismo se destaca el acuerdo por medio del cual se acordó darle inicio a la red vial del municipio y de la población. El fin del siglo XIX y el comienzo del siglo XX marcaron grandes adelantos como lo son el proyecto de alumbrado eléctrico, el acuerdo que concedió el privilegio exclusivo por un término de 30 años de la provisión de agua potable para la ciudad y la consolidación del Hospital San Jorge, de aquí en adelante la producción cafetera, la ganadería y el surgimiento de las sociedades comerciales, toman bastante fuerza en la región lo que para las administraciones de la época resultó de gran importancia para el desarrollo del municipio en el futuro.

Los años veinte le trajeron a Pereira el despegue definitivo hacia la modernidad. La aldea se rendía ante el ímpetu urbanístico de una población que ya superaba los 23.000 habitantes. De allí hasta la actualidad se han presentado grandes sucesos históricos, reformas urbanas y cambios estructurales entre los que se pueden destacar en el año de 1995, donde el gobierno Municipal tuvo que buscar soluciones a los problemas que se presentaron a raíz del temblor de tierra que destruyó buena parte de la zona céntrica de la ciudad y repercutió en los gobiernos futuros. En los años siguientes se reconocen acontecimientos como la “Renovación urbana del Centro”, la reubicación de los vendedores de la galería y la puesta en marcha del plan de renovación. En este mismo periodo se dio por primera vez el diseño de un Plan de Desarrollo Municipal, que estuviera acorde con las necesidades de la ciudad y con la capacidad económica del Municipio. Estos y muchos más enmarcaron la historia y desarrollo de la ciudad de Pereira hasta la actualidad.

Para lograr dicho grado de desarrollo, fue indispensable fortalecer la economía agraria-cafetera y las sociedades comerciales, integrar el comercio a la nación y el mundo exterior, implementar infraestructura física, vial y de servicios públicos, planeamiento urbano, fomento a la educación, al desarrollo financiero, al establecimiento de empresas y políticas de fomento e inversión empresarial y al impulso de nuestra cultura.

La visión de progreso y el espíritu cívico de todos los sectores sociales e institucionales le dieron a la ciudad desde sus inicios la fuerza, la vitalidad y el empuje, que permitieron enrumbar la ciudad hacia el siglo XX y ahora enfrentar los retos del siglo XXI.



ALCALDÍA DE PEREIRA

MANUAL DE OPERACIONES Y CALIDAD

Versión: 14

Fecha: 09-12

Página 3 de 14

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social:

⌚ Municipio de Pereira

Ubicación:

⌚ Palacio Municipal, carrera 7 No. 18-55
Pereira, Risaralda.

Teléfono:

⌚ (6)3248000

Página web:

⌚ www.pereira.gov.co

Correo electrónico para el Sistema de Gestión y Control:

⌚ sgc@pereira.gov.co

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La Alcaldía de Pereira cuenta con la siguiente Plataforma Estratégica para el cumplimiento de sus metas y objetivos¹:

MISIÓN

Con el apoyo del conocimiento en sus diversos campos, de la mano de todas las ciudadanas y ciudadanos. La ALCALDÍA DE PEREIRA, trabajará en el logro de los acuerdos y consensos necesarios para que los atributos, dimensiones, y sus interacciones permitan una acción integradora, urbana y rural, que dignifique la vida de sus habitantes y posibiliten un desarrollo humano sostenible, garantizando la construcción de un proyecto colectivo de ciudad. La Administración Municipal de Pereira, presta los servicios públicos y asume las competencias, asignadas por la Constitución y la Ley, en función del cumplimiento de los fines esenciales del Estado; gestiona sus propios intereses y administra sus recursos con transparencia y responsabilidad para el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

¹ Decreto 561 de septiembre 25 de 2006



VISIÓN

Pereira será una ciudad gobernada con transparencia y equidad, donde todos actuemos con responsabilidad y solidaridad, con un desarrollo sostenible en el campo y la ciudad con condiciones de vida digna para sus habitantes, articulada a la región y al mundo. La Administración Municipal de Pereira, será reconocida por su calidad en el servicio ciudadano, por la excelencia en el desempeño administrativo, por el uso de las más avanzadas tecnologías y por la profesionalización y pertenencia del servidor público, con un indeclinable compromiso de mejoramiento continuo.

PRINCIPIOS Y VALORES

Principios Organizacionales²:

Planificación: Enfocar los recursos disponibles al cumplimiento de la misión aplicando para ello las más modernas metodologías de gestión pública y en concordancia con los lineamientos establecidos por la Función Pública.

Desarrollo del Talento Humano hacia un alto nivel profesional. Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio de la política de capacitación y reconocimiento de méritos, orientados al cabal cumplimiento de sus funciones.

Control por Procesos. Ejercer la Gestión Pública de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos en el Programa de Modernización y Fortalecimiento Institucional, aplicando nuevas y organizadas metodologías de trabajo orientadas a obtener mayor eficiencia y eficacia en la aplicación de los procesos multifuncionales, conduciendo el enfoque de procesos hacia el cliente (usuario, beneficiario o destinatario).

Participación ciudadana o comunitaria: Ejercer la Gestión pública con la participación activa de los ciudadanos o la comunidad, promoviendo la constitución de veedurías ciudadanas, audiencias públicas, consejos comunitarios y demás mecanismos de participación que permitan conocer el querer y anhelos de los habitantes del territorio.

Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de la Administración Municipal de Pereira es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental comprender cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuerce por exceder sus expectativas.

Liderazgo: Lograr la unidad de propósito dentro de la organización, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas se involucren totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

² Decreto 557 del 20 de septiembre de 2006



Enfoque basado en los procesos: En la Administración Municipal de Pereira existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la Administración Municipal de Pereira en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la Administración Municipal de Pereira sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, se garantiza el acceso a la información pertinente de sus procesos, facilitando el control social.

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, no simplemente en la intuición.

Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes, una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

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

Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la Administración Municipal de Pereira, los métodos y procedimientos



establecidos en la normatividad, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

Autogestión: Es la capacidad institucional de la Administración Municipal de Pereira para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

Valores organizacionales**Error: No se encuentra la fuente de referencia:**

Responsabilidad. Que se entiende como la voluntad individual y colectiva de rendir cuentas sobre cada uno de nuestros actos.

Compromiso. Alude a un sentimiento individual de hacer suya su función administrativa asegurándose que los resultados sean los previstos.

Sentido de Pertenencia. Sentir que la Administración Municipal y los recursos públicos son como suyos y que por esa misma causa procurar por su cuidado y protección.

Honestidad. Que significa hacer las cosas de acuerdo a unos principios y valores humanos adoptados desde la familia, para hacer las cosas con amplio sentido social y en defensa de los derechos humanos, reconociendo los derechos de los ciudadanos y haciendo que sean respetados por todos.

Solidaridad. Para apoyar a los demás cuando las circunstancias así lo exijan.

Respeto. Que significa aceptar la diferencia que tenemos con los demás y a partir de allí comenzar a construir un consenso. Es no invadir la órbita personal e individual de los demás para aceptar que todos tenemos nuestro propio espacio.

CÓDIGO DE ÉTICA

Todas las actuaciones de los Servidores Públicos Municipales estarán regidas por la Ley y el siguiente Código de Ética, propio del desempeño de la función pública:

1. Ejercer el cargo con honradez y transparencia.
2. Servir con prontitud y sin preferencia.
3. Prestar el servicio con eficiencia.
4. Favorecer el bien común.
5. Garantizar el derecho a la información pública.
6. Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.



7. Desechar toda recompensa indebida.
8. Utilizar con pulcritud el tiempo laboral.
9. Actuar con justicia y sin abusos de poder.
10. Acoger con temperancia las críticas de la ciudadanía.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION Y CONTROL

La Estructura Administrativa del Municipio del nivel Central estará conformada, por las siguientes dependencias:

1. Despacho del Alcalde.
 - 1.1.1. Asesoría Privada.
 - 1.1.2. Asesoría de Control Interno.
 - 1.1.3. Oficina Asesora de Comunicaciones.
- 1.2. Secretaría de Planeación.
- 1.3. Secretaría de Educación.
- 1.4. Secretaría de Salud y Seguridad Social.
- 1.5. Secretaría de Gobierno.
- 1.6. Secretaría de Desarrollo Rural.
- 1.7. Secretaría de Infraestructura.
- 1.8. Secretaría de Desarrollo Social y Político.
- 1.9. Secretaría de Recreación y Deportes.
- 1.10. Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas.
- 1.11. Secretaría de Desarrollo Administrativo.
- 1.12. Secretaría Jurídica.
- 1.13. Secretaria de Gestión Inmobiliaria.

Una forma de evidenciar la interacción entre los procesos se ve evidenciada en las entradas y salidas de cada proceso documentadas en la caracterización.

A la vez se cuenta con un mapa de procesos que contiene 2 procesos estratégicos, 16 procesos misionales, 4 procesos de apoyo y 1 proceso de evaluación.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DEPENDENCIA	PROCESO
Despacho, asesoría privada, asesores y secretarios	Gestión Gerencial
Planeación	Gestión Estratégica

PROCESO DE EVALUACIÓN

DEPENDENCIA	PROCESO
Control Interno	Control de verificación y evaluación.

**PROCESOS MISIONALES**

DEPENDENCIA	PROCESO
Planeación	Sistemas de Información
	Planificación Socioeconómica
	Planificación Territorial
Hacienda y Finanzas Publica	Gestión Tributaria
Gestión Inmobiliaria	Gestión Inmobiliaria
Gobierno	Seguridad ciudadana
Gobierno	Control y Vigilancia
Gobierno	Control Urbanístico
Gobierno	Prevención y atención de desastres
Gobierno	Prevención y atención de emergencias
Desarrollo Rural	Desarrollo Rural
Salud pública y Seguridad social	Salud pública y Seguridad social
Recreación y Deportes	Recreación y Deportes
Infraestructura	Infraestructura
Desarrollo Social y Político	Desarrollo Social y Político
Educación	Gestión Educativa

PROCESOS DE APOYO

DEPENDENCIA	PROCESO
Desarrollo Administrativo	Herramientas de desarrollo Administrativo
Jurídico	Jurídico
Comunicación Pública	Comunicación Pública
Hacienda y Finanzas Públicas	Gestión Financiera

Estructura Organizacional:

Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico: Es la Representante de la Dirección encargada de la implementación de los Sistemas de SGC, SCI, SDA y SySO quien en conjunto con el Comité Coordinador son la máxima instancia del Sistema de Gestión y Control, seguidamente esta el Comité Operativo de Gestión y Control y Comité por proceso, donde los líderes de proceso e integrantes del comité operativo se encargan de bajar la información a los demás funcionarios y contratistas de cada proceso.

Comité Coordinador de Gestión y Control: Grupo de líderes que se encargan de realizar la planificación, implementación, seguimiento y evolución del Sistema de Gestión y Control, así como de realizar el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Modelo Estándar de Control Interno y desarrollar y aplicar las estrategias conducentes a la implementación de las políticas de SDA. En la Alcaldía de Pereira esta conformado por los Líderes de los 23 procesos, el Representante por la Dirección y el Asesor Externo en Sistemas de Gestión y Control del proceso Gestión Estrategia.

Comité Operativo de Gestión y Control: Grupo de personas que coadyuvan de manera directa y recurrente a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Control Interno, el Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional y el Sistema de



desarrollo Administrativo, herramientas que permiten al Municipio de Pereira desarrollar, implementar mantener, revisar y perfeccionar los Sistemas de Gestión y Control contenidos en la norma Técnica de Calidad en la Gestión Publica NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, OHSAS 18001:2007, el decreto No 3622 de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Publica. En la Alcaldía de Pereira esta conformado por los funcionarios designados por los procesos, y el Representante por la Dirección.

Comité por Proceso: Grupo de funcionarios y contratistas que hacen parte de cada proceso, y por consiguiente deben ser parte activa en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, El Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional, El Sistema de Control Interno, y el Sistema de desarrollo Administrativo, en conjunto con el líder del proceso.



**LIDERES DE PROCESO
REPRESENTANTES POR LA**



**FUNCIONARIO DESIGNADO POR
PROCESO**



**TODOS LOS FUNCIONARIOS Y/O
CONTRATISTAS POR PROCESO**

En materia de Salud Ocupacional existe el subproceso de Salud Ocupacional donde una Coordinación de Salud Ocupacional, se encarga de liderar las actividades del programa de salud ocupacional en coordinación con las directrices impartidas por la Representante por la Dirección, en materia de implementación de la norma OHSAS 18001:2007

Toda la documentación de los Sistemas de Gestión y Control se encuentra publicada en el servidor de la entidad en una carpeta compartida llamada SISGESTION, a su vez esta puede ser consultada a través de la intranet y la página web.

Los Sistemas de Gestión y Control hace referencia a: Sistema de Gestión de Calidad – SGC, Sistema de Control Interno – SCI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA y Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional – SySO.



Contenido de la carpeta de SIGGESTION

CARPETA		CONTIENE
1	PROCESOS	<p>Contiene la siguiente documentación por proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌚ Caracterización ⌚ Manual de procedimientos ⌚ Listado maestro de documentos y normograma interno ⌚ Listado maestro de documentos y normograma externo ⌚ Tablas de retención documental ⌚ Criterios de productos y/o servicio no conforme ⌚ Mapa de riesgos ⌚ Matriz de objetivos de calidad ⌚ Matriz de perfil de funcionarios ⌚ Matriz de sistemas de información ⌚ Plan de comunicaciones ⌚ Formatos propios del proceso
2	MANUAL DE OPERACIONES Y CALIDAD	Manual de operaciones y calidad (Introducción, objetivos, reseña histórica, información general, plataforma estratégica (misión, visión, principios y valores, código d ética, estructura del sistema, alcance sistema de gestión de calidad y salud ocupacional, exclusiones, procesos contratados externamente) y sus anexos
3	PROCEDIMIENTOS	Procedimientos obligatorios y transversales aplicables a toda la administración.
4	LIST. FUNC. Y CONT	Listado de funcionarios y contratistas por dependencia, listado de auditores, directorio entidades externas, directorio institutos descentralizados, listado integrantes comité Coordinador de Gestión y Control, listado integrantes comité operativo, listado de interventores, listado de profesionales y especializados, concejo territorial de planeación.
5	FORMATOS DE USO GENERAL	Formatos transversales aplicables a todos los procesos
6	VARIOS	<p>Cronograma de gestión y control.</p> <p>Proceso de modernización</p> <p>Proyectos de acuerdo</p>
7	AUDITORIAS	Auditoria interna, externa y de certificación
8	BOLETÍN INFORMATIVO CARTILLA	Boletín informativo, cartilla SGC, Guía de información ciudadana
9	OBJETIVOS DE CALIDAD Y MECI	<p>Consolidado objetivos de calidad</p> <p>Consolidado indicadores MECI</p> <p>Metadatos</p>
10	PRESENT. POWER Y MAPAS CONCEPTUALES	<p>Cuéntame lo que haces</p> <p>Descansapantallas</p> <p>Inducciones</p> <p>Juegos</p> <p>Manual de gestión documental y archivo</p> <p>Presentaciones por proceso</p> <p>Presentaciones SySO</p> <p>Procedimientos Obligaciones</p> <p>Videos</p>



11	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Acta de reunión Presentación revisión por la dirección Consolidado revisión por la dirección y anexos Reporte de no conformidad y solicitud de acción de mejora
12	SySO	Identificación de riesgos Matriz de requisitos legales Objetivos SySO Consolidado Objetivos SySO Participación y consulta Guías operacionales Plan de emergencia Incidentes y accidentes Auditoria legal SySO Formatos Fotos brigada orden y aseo

ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

“Prestación de servicios de planificación, administración de tributos, tasas y contribuciones municipales, aseguramiento de la población vulnerable al sistema general de salud, vigilancia y control de factores de riesgo que afectan la salud pública, gestión educativa, gestión de proyectos inmobiliarios y vivienda de interés prioritario, fomento y promoción del deporte, la recreación y la actividad física, control urbanístico, prevención y atención de desastres y emergencias, control y vigilancia a establecimientos y al espacio público, establecimiento de políticas para la seguridad, la cultura ciudadana, la convivencia pacífica y la organización comunitaria, vinculación de población a programas sociales, asistencia técnica integral agropecuaria y ambiental y construcción, adecuación, y mantenimiento de infraestructura pública en el Municipio de Pereira.”.

EXCLUSIONES

Para el Sistema de Gestión de Calidad no se presenta ninguna exclusión concerniente a los requisitos de la norma; aplican la totalidad de los requisitos de las normas NTCGP 1000-2009 y/o ISO 9001:2008.

PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE

“Proceso entregado a terceros: Es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa”.

Se identifican los siguientes procesos contratados externamente, teniendo en cuenta que el control a estos procesos el tipo y grado de control esta definido por ley y se ejecutan a través de la Interventoría a cada contrato.

PROCESO RESPONSABLE	PROCESO CONTRATADO
----------------------------	---------------------------



Gestión Tributaria	MULTISERVICIOS: Distribución e impresión de facturación de impuesto predial unificado, contribución de valorización, industria y comercio, comunicaciones de industria y comercio y demás correspondencia asociada al proceso de fiscalización que adelanta la Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas del Municipio de Pereira.
Infraestructura Gestión Inmobiliaria	Obras Publicas: Elaboración de estudios y diseños de obras civiles y construcción de obras civiles
Gestión Financiera	Encargo Fiduciario: Administración del recaudo de las rentas del Municipio y pagos de las responsabilidades financieras como pago de proveedores, contratistas y nomina del Municipio de Pereira incluyendo la planta docente.
Gestión Educativa	Concesión de Instituciones Educativas: Entrega en concesión de la infraestructura física, organización, operación y prestación del servicio publico de educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media.
Desarrollo Social	FUNDACION KAYROS - SISBEN: Clasificación socioeconómica de los habitantes de Pereira. FUNDACION KAYROS - FAMILIAS EN ACCION: Opera logísticamente el programa Presidencial Acción Social, en todos sus componentes. FUNDACION KAYROS - UNIDAD DE ATENCION AL DESPLAZADO U. A. O.: Atención logísticamente del SNAIDP (Sistema Nacional Integral del para la atención al desplazado). FUNDACION NUEVOS CAMINOS: Hogar de paso habitante de calle y en situación de calle. OPERADORES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA RACIONES PREPARADAS Y NO PREPARADAS: Fundalimentos, Construyamos Colombia, Nutriambiental, Sabec, Fundasuperior, Nutrir, Asociacion Padres De Familia Combia, Enrique Millan, Kennedy, Asopayma, Fundacion Moi Pour Toi Y Alegria De Servir. Hogares de paso, centros de emergencia y protección en modalidad de internado para niños, niñas y adolescentes. Procesos terapéuticos Atención a niños, niñas y adolescentes con problemas auditivos y en su desarrollo psicomotor, niños con cáncer Centros de protección al adulto mayor Servicio de capacitación y acompañamiento para la implementación de proyectos productivos.
Salud Pública y Seguridad Social	ESE SALUD PEREIRA: Atención del primer nivel de salud de la población pobre y vulnerable del Municipio de Pereira.

**ANEXOS**

Plan de Desarrollo Municipal
Decreto 557 del 20 de septiembre de 2006. Por medio del cual se adopta el "programa de modernización y fortalecimiento institucional" para la administración municipal de Pereira, Risaralda.
Decreto 561 del 25 de septiembre de 2006. Por medio del cual se determina el funcionamiento de la Administración Municipal - Nivel Central, la nueva estructura administrativa, se definen las funciones de las dependencias y se dictan otras disposiciones, en virtud de las facultades otorgadas por el Acuerdo N° 44 de octubre de 2005.
Política de Calidad y Salud Ocupacional
Política del Talento Humano
Política de Comunicación e Información
Política del Riesgo
Política del Buen Gobierno
Organigramas.
Mapa de Procesos.
Identificación de Procesos y Subprocesos.
Matrices de Requisitos Vs. Procesos.
Nomograma S.G.C y S.C.I
Matriz "como se cumplen los requisitos ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009"
Matriz "como se cumplen los requisitos MECI 1000:2005"
Caracterizaciones de Procesos.
Matrices de Objetivos de calidad
Listados Maestros de Documentos y normograma Internos
Tabla de retención documental
Listados Maestros de Documentos y normograma Externos
Manual de Procedimientos
Procedimiento control de documentos
Procedimiento control de registros
Procedimiento auditoría interna
Procedimiento control del producto y/o servicio no conforme
Criterios para el control del producto y/o servicio
Procedimiento acciones correctivas y preventivas
Plan general de diseño y desarrollo
Procedimiento preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos
Procedimientos control y seguimiento de la cartografía Municipal
Procedimiento de control de los equipos de seguimiento y medición
Instructivo para el manejo de la propiedad del cliente
Manual de indicadores
Instructivo mapa de riesgos
Manual de gestión documental y archivo
Diagrama de flujo para la interventoría a la contratación
Diagrama de flujo para la contratación
Diagrama de flujo para seguimiento y evaluación del plan de desarrollo
Diagrama de flujo para el registro y modificación de proyectos de inversión
Flujograma órdenes de pago
Manual planes de mejoramiento
Manual monitoreo administración de riesgo
Instructivo archivo y protección de proyectos
Instructivo para el informe de gestión a la administración "Rendición de cuentas"
Instructivo seguimiento trimestral al plan de desarrollo
Instructivo para la asignación y responsabilidad de redes lógicas
Instructivo elaboración resoluciones S.G.I
Instructivo diligenciamiento solicitud de servicio
Instructivo del proceso disciplinario
Mapas de Riesgos
Matriz "como se cumplen los requisitos del SDA"
Matrices de Perfiles para Auditores Internos y Funcionarios y Trabajadores Oficiales.
Decreto 583 del 27 Septiembre de 2006 por medio del cual se expide el manual específico de funciones, requisitos y



MANUAL DE OPERACIONES Y CALIDAD

Versión: 14

Fecha: 09-12

Página 14 de 14

competencias laborales para la nueva planta de empleos del municipio de Pereira nivel central
Matriz de objetivos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional – SySO
Procedimiento registro e investigación de incidentes
Procedimiento identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles.
Procedimiento Matriz de requisitos legales SySO
Manual de comunicaciones, participación y consulta
Plan de comunicaciones
Matriz de sistemas de información
Diplomas auditores internos
Matrices de Requisitos Vs. Procesos OHSAS
Matriz "Como se cumplen los requisitos OHSAS 18001:2007"
Política de no tabaquismo, no alcoholismo, no drogadicción

Revisó

Firma:

Aprobó

Firma:

Claudia Liliana López Jiménez
Directora Operativa Direccionamiento Estratégico
Sistemas de Gestión (SGC, SCI, SDA).

Enrique Antonio Vásquez Zuleta
Alcalde
