



Construyendo hoy
la **Cali** del mañana
ALCALDÍA DE CALI



CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

SISTEDA - SGC - MECI

¿Qué son los Sistemas Integrados de Gestión?

Sistema de Gestión de Calidad – SGC. Herramienta desde la cual se definen y estandarizan las formas en las que se va a dirigir la organización con respecto a la calidad. Su propósito es mejorar el desempeño y la capacidad para entregar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus destinatarios, usuarios y beneficiarios (DUB).

Modelo Estándar de Control Interno – MECI. Conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA. Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de la entidad; con el fin de mejorar la capacidad administrativa, el desempeño institucional y generar un proceso de mejoramiento permanente planeado para la buena gestión.

¿Para qué un sistema de gestión de calidad y control interno?

Su diseño e implementación contribuye en la organización de la entidad, permitiendo definir con claridad las responsabilidades legales, objetivos, metas, determinar visiones, principios y valores compartidos, identificar los clientes, grupos de interés, sus necesidades y expectativas, las características de calidad de los productos y servicios que se ofrecen y los procesos y procedimientos con los cuales se van a producir. De esta forma se estandarizan acciones, hábitos, políticas, mecanismos de seguimiento y control y se genera una dinámica de mejora continua que se configura en un esquema de cultura organizacional.

Los sistemas de gestión de calidad y control van más allá de los documentos o sistemas de información que se implementen, implican el desarrollo de actitudes y aptitudes por parte de quienes conformamos esta organización. Significa romper esquemas que no cualifican, ni aportan positivamente a los fines de la organización y necesidades de nuestros usuarios; implica desarrollar procesos de autoevaluación y autocontrol de manera permanente, afrontar miedos y barreras, transferir los riesgos, asumir al cliente interno como una prioridad, para así crear climas de confianza y certeza desde la perspectiva de que somos un equipo y no pequeñas islas. No se trata de perfección, no se trata de cero errores, se trata de una mayor conciencia frente a lo que hacemos en el día a día y frente a las necesidades, expectativas y formas en que nos debemos de relacionar con el cliente interno, externo u otros miembros de la organización.

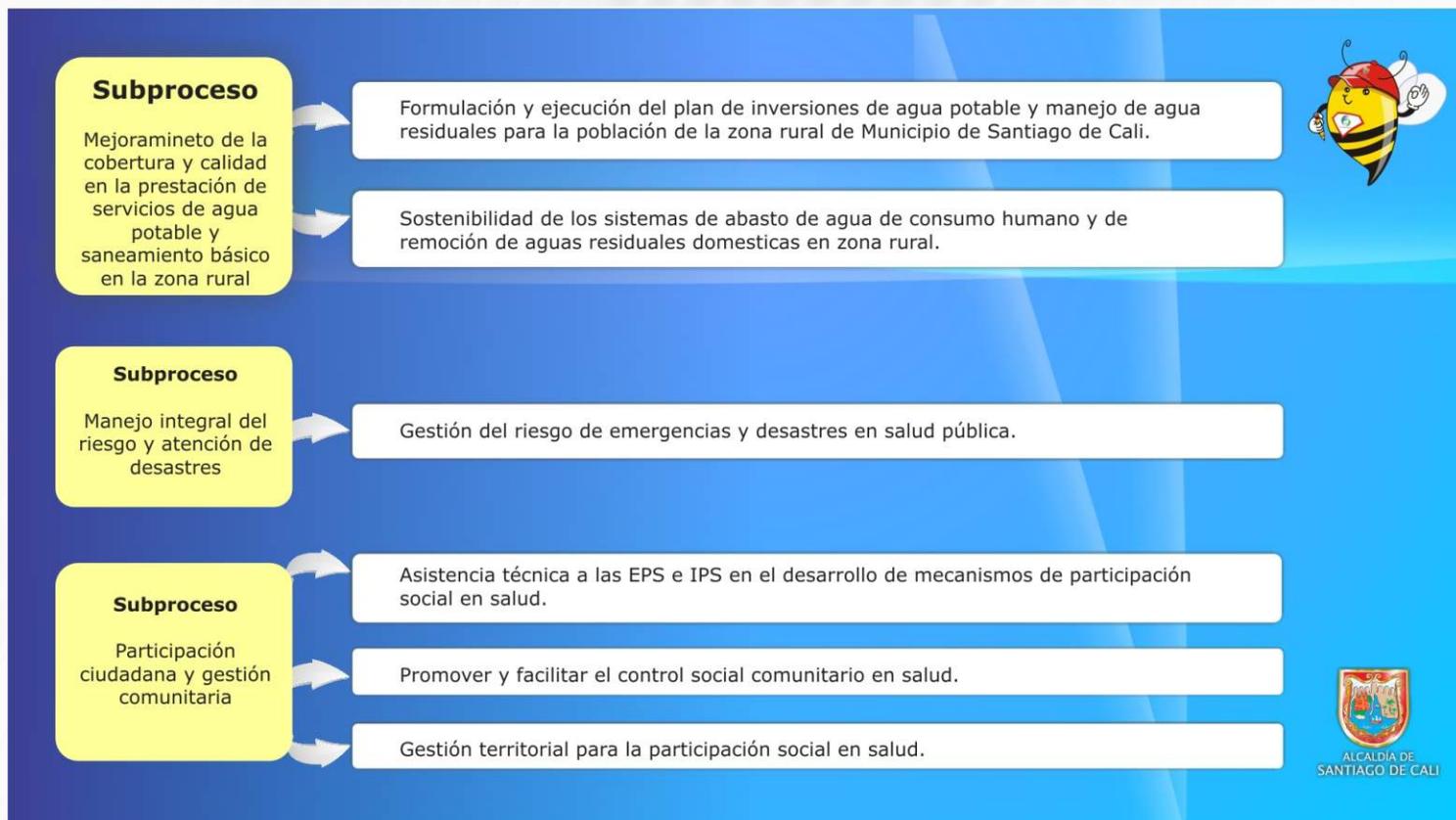


¿Sabías que?

**Solo una cultura ética,
orientada a la integridad
y compromiso
profesional, permite el
logro de los objetivos
institucionales.**

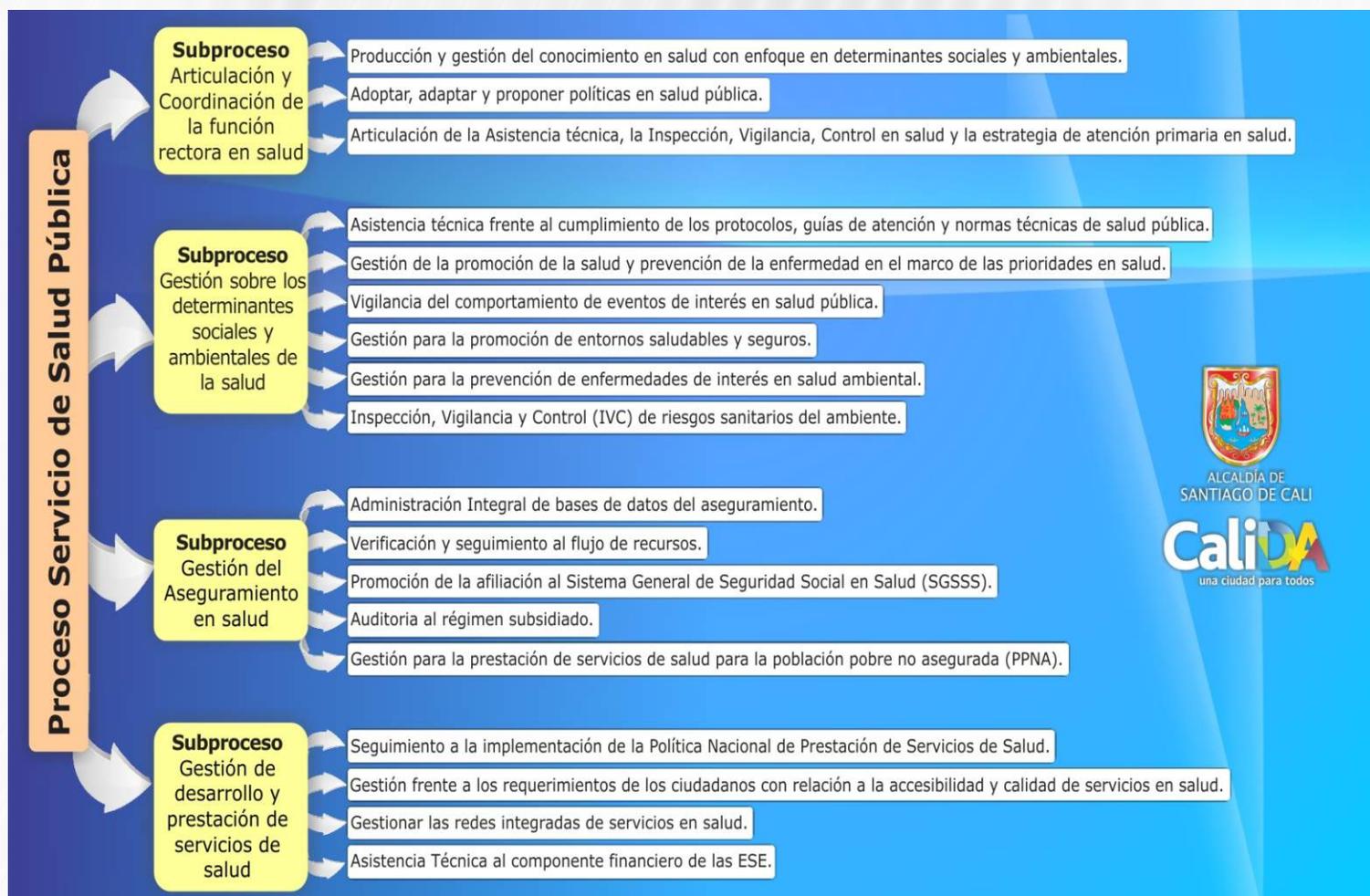
Objetivos de Calidad

- Planificar el desarrollo del municipio y la entidad, de acuerdo con las necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos; y conforme a las metas institucionales.
- Proporcionar a nuestros ciudadanos, partes interesadas y servidores públicos, información clara, veraz y oportuna, estableciendo canales de comunicación y divulgación efectivos.
- Prestar nuestros servicios sociales y públicos de manera oportuna, ágil y confiable, aumentando los niveles de satisfacción y de calidad de vida de los ciudadanos.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
- Garantizar que el ingreso y la permanencia del talento humano este fundamentado en el merito y en los lineamientos de la función administrativa, a fin de asegurar altos niveles de desempeño y compromiso con los principios y valores institucionales.
- Fortalecer nuestra relación con los proveedores a través de una adecuada selección, evaluación y retroalimentación.
- Promover el desarrollo de la infraestructura física, los sistemas de información y el manejo efectivo de la producción documental, que faciliten la gestión de la entidad.
- Administrar efectivamente los recursos de la dependencia, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Sistema de Gestión de Calidad – SGC

El SGC se ha implementado de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTCGP1000:2009 y tiene como propósito principal gestionar la entidad en términos de calidad y mejora continua, bajo el enfoque de procesos eficientes, eficaces y efectivos, que como resultado contribuyan a aumentar la capacidad de la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano.



Política de Calidad

La Secretaría de Salud Pública Municipal de Cali tiene como propósito atender las necesidades de los usuarios, prestando servicios públicos y sociables de manera oportuna, ágil y confiable, de acuerdo con los fines esenciales del Estado. Por ello, esta comprometida a mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de los sistemas de gestión, el desarrollo de los servicios públicos, el fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, la infraestructura física y tecnológica, los sistemas de información y la administración efectiva de los recursos; logrando el mejoramiento integral de la calidad de vida y la satisfacción social de los ciudadanos, siendo estos nuestra razón de ser.

¿Qué beneficios trae para el servidor público y la entidad la aplicación de los SIG?

- A mediano y largo plazo la SSPM se ve en la necesidad de mejorar los espacios físicos, tanto para los funcionarios, como para la atención a los ciudadanos.
- Se pierde menos tiempo en reprocesos.
- Se mejorará la imagen corporativa y por ende se cambiarán ideas preconcebidas de orden negativo para con el servidor público por parte de nuestros usuarios.
- Se disminuye la carga laboral al minimizar quejas y reclamos de los usuarios.
- Ayudan al cumplimiento de la Misión y la Visión.
- Favorece a un mejor ambiente de trabajo.
- Se logra un aumento creciente de la eficacia, la eficiencia y la efectividad.
- Se toman en cuenta los beneficios y necesidades de todas las partes interesadas.

¿Cómo contribuyes desde tu puesto de trabajo con los propósitos de la entidad?

- Siendo puntual
- Planificando tus actividades
- Verificando los resultados de tu trabajo y generando acciones de mejoramiento
- Atendiendo con amabilidad a los usuarios
- Siendo proactivo
- Teniendo una mente abierta al cambio

¿Cómo contribuyes con la implementación de los SIG?

- Documentando los procesos, subprocesos y/o procedimientos en los que participan, de acuerdo a la metodología adoptada por la identidad.
- Aplicando los principales métodos, normas, procedimientos y mecanismos de verificación, adoptados por la identidad.
- Atendiendo a nuestros usuarios con amabilidad, respeto, tolerancia y equidad.
- Trabajando en equipo.
- Desarrollando espacios y/o mecanismos de articulación e interrelación con otras partes de la organización o entidades externas en pro del mejoramiento continuo de los procesos, y con el fin de elevar la satisfacción de nuestros usuarios.

“Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, es más que un método administrativo, es un compromiso ético con lo humano.”

**Secretaría de Salud Pública Municipal
Equipo de Sistemas de Gestión
Equipo de Comunicaciones**