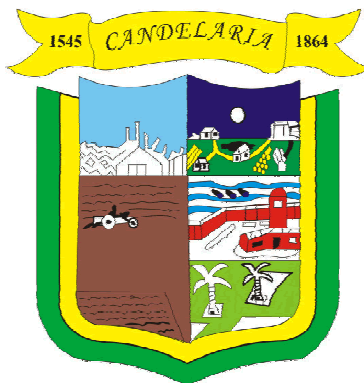


ALCALDIA MUNICIPAL DE CANDELARIA



Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión 1


Código: 54-PGQ-MA-02

Proceso: Gestión de la Calidad – PGQ


Agosto de 2014

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	4
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	4
1.2 MISIÓN	5
1.3 VISIÓN	5
1.4 POLITICA DE CALIDAD	6
1.4.1 Política de Calidad “Alcaldía Municipal de Candelaria Valle del Cauca”.	6
1.5 PLANIFICACIÓN.....	6
1.5.1 Objetivos de la Norma de Calidad.	6
1.5.2 Objetivos de Calidad del Municipio de Candelaria Valle.....	7
2. OBJETIVO	7
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	8
4. NORMATIVIDAD	8
4.1 NORMAS QUE RIGEN LA ENTIDAD	8
4.2 NORMATIVIDAD MECÍ	9
4.2.1 Normatividad Interna MECI.....	10
4.3 NORMATIVIDAD DE CALIDAD	10
5. DEFINICIONES	11
5.1 DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	11
5.1.1 Otras Definiciones.....	11
6. CONDICIONES GENERALES.....	15
6.1 GENERALIDADES.....	15
6.2 REQUISITOS GENERALES.....	16
6.2.1 ¿Qué son los Procesos?.....	16
6.2.2 ¿Qué son los Procedimientos?.....	16
6.2.3 El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI.....	16
6.2.4 Objetivo General del MECI	17
6.2.5 Objetivos Específicos.....	17
6.2.5.1 Objetivos de Control de Cumplimiento:	17
6.2.5.2 Objetivos de Control de Planeación y Gestión.	17
6.2.5.3 Objetivos de Control de Evaluación y Seguimiento	18
6.2.5.4 Objetivos de Control de Información y Comunicación.	18
6.3 ESTRUCTURA DE CONTROL.....	19
6.3.1 Dos (2) Módulos:.....	19
6.3.2 Seis (6) Componentes:	19
6.3.3 Trece (13) Elementos:	19
6.3.4 Un Eje Transversal Enfocado a la Información y Comunicación.	20

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 3 de 35

6.4 MAPA DE PROCESOS	21
6.4.1 Procesos Estratégicos.	21
6.4.2 Procesos Misionales.	21
6.4.3 Procesos de Apoyo.	21
6.4.4 Proceso de Evaluación.	21
6.5 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA VALLE DEL CAUCA.	22
6.5.1 Procesos Estratégicos.	22
6.5.2 Procesos Misionales(o de Realización del Producto o de la Prestación del Servicio)	22
6.4.3 Procesos de Apoyo.	22
6.4.4 Proceso de Evaluación.	22
6.5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CANDELARIA VALLE.	23
6.6 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE CALIDAD	28
6.6.1 Condiciones Generales.	28
6.7 PRESENTACIÓN Y CONTENIDO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.	29
6.7.1 En cuanto a la Forma.	29
6.7.2 En Cuanto al Contenido.	30
6.7.3 Objetivo.	31
6.7.4 Alcance.	31
6.7.5 Normatividad.	31
6.7.6 Definiciones.	31
6.7.7 Condiciones Generales.	31
6.7.8 Diagrama de Flujo (Opcional).	31
6.7.10 Descripción Detallada.	32
7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	33
8. FORMATOS.....	33
9. ANEXOS.	34
9.1 EL TÍTULO DEL CUADRO DE PIÉ DE PÁGINA.	34
9.2 EL TÍTULO DEL CUADRO DE CONTROL DE LOS CAMBIOS.	34

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 4 de 35

1. INTRODUCCION

El Alcalde (a) del Municipio de Candelaria coloca a disposición de todos los servidores públicos y contratistas que laboran en la entidad, el Manual de de Procesos y Procedimientos, que contiene de manera clara y precisa el Sistema de Gestion de la Calidad con todos sus Procesos y Procedimientos documentados y la aplicación de la Norma NTC-GP-1000:2009 y el Sistema de Control Interno MECI con todos sus componentes.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos están orientados a recoger sistemáticamente los Procesos y Procedimientos que le faciliten al personal de la organización el cumplimiento de las actividades y la forma como deben desarrollarse. Por ello, deben ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada Proceso y de las actividades que incluyen cada Procedimiento. Siempre habrá mejores formas de realizar los Procesos y de establecer los Procedimientos, por lo que un Manual no estará terminado plenamente sino que deberá actualizarse permanentemente.

Cada Proceso y Procedimiento documentado deben conservar la misma estructura y formato para facilitarles a los usuarios la interpretación y así mejorar el desarrollo y la aplicación de los mismos.


Para el caso de Manuales elaborados en forma sistematizada, deberán preverse los mecanismos de auditoría y control a la información para llevar a cabo la actualización y el intercambio de la información.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El 02 de Febrero de 1545 fue fundado el Municipio de Candelaria Valle por **Sebastián de Belalcázar**; Ubicado en la zona Sur del Departamento del Valle del Cauca, se encuentra a una altura de 975 m.s.n.m. y cuenta con una Área de 285 Km2.

De topografía totalmente plana, pertenecen sus terrenos a la llanura aluvial del Río Cauca, con un piso térmico cálido del 172 Km2 y medio de 76 Km2, con temperaturas que fluctúan entre 24°C y 29°C, lo cual hace que éstas tierras sean bastante fértiles apta para los cultivos y en los últimos tiempos principalmente para el cultivo y explotación de la caña de azúcar, constituyéndose en un reglón importante para la economía del Municipio.

Limita al Norte : Con el Municipio de Palmira.
Sur : Departamento del Cauca.
Occidente: Municipio de Santiago de Cali.
Oriente : Municipios de Pradera Y Florida.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 5 de 35

En el año de 1864 por mandato legislativo se le reconoció como Municipio; La Alcaldía en el año de 1925 era llamada la Casa Municipal, fue construida en adobe y ladrillo de dos pisos adentro con un palco con vista al solar, era utilizada para actividades políticas, sociales, culturales y también actos religiosos importantes, en el salón del Honorable Concejo Municipal se llevaron a cabo importantes y anecdóticos debates que hacen historia de la época líderes que no eran avanzados en las tantas luchas políticas como los de hoy , por lo que se debe considerar de suma importancia Histórica.

La casa Municipal fue el epicentro de las Festividades del 02 de Febrero las cuales eran organizadas de tal manera que toda la comunidad participara por esos años el Municipio era totalmente integrado entre corregimientos y veredas.

El Municipio de Candelaria ha restaurado en varias ocasiones su estructura Administrativa; La estructura actual del municipio se adopto con el Decreto 232 de Agosto 27 de 2008.


1.2 MISIÓN

Nuestro compromiso es ordenar el desarrollo del territorio, promover la inclusión y la participación comunitaria, construir un municipio seguro que proteja los derechos de sus ciudadanos, promover la articulación pública y privada como desarrollo económico en la región, generar con hechos y con una gestión innovadora la credibilidad y confianza de la institucional local, implementar política pública encaminadas a la competitividad.

Mejorar la calidad de vida de la población bajo un enfoque de sostenibilidad mediante el cual se propicie la armonía entre el bienestar de la población, el uso del territorio, la conservación y protección de los recursos naturales y la actividad productiva. Promover el control social, luchar contra la pobreza, proteger el medio ambiente, mejorar las condiciones de convivencia y seguridad, haciendo una gestión pública eficiente.

1.3 VISIÓN

Al 2019 Candelaria será un Municipio con liderazgo regional, competitivo, productivo, seguro y atractivo para inversión y generación de empleo, prevalecerá la cultura y convivencia ciudadana incluyente. Su crecimiento económico y su posición privilegiada en el ámbito nacional en materia fiscal, garantizará el desarrollo y la prosperidad y por ende calidad de vida para sus habitantes. Los candelareños pujantes y con sentido de pertenencia con su territorio serán gestores de su propio desarrollo social, económico y ambiental.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 6 de 35

1.4 POLITICA DE CALIDAD

La Política de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Candelaria nació como resultado del análisis de la misión como razón de ser de la entidad y de la visión como proyección de lo que se quiere llegar a lograr. Es revisada para su adecuación de una manera anual, por la alta dirección y debe asegurarse que;

- a) es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;
- b) es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
- d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos;
- e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y se revisa para su adecuación continua.

1.4.1 Política de Calidad “Alcaldía Municipal de Candelaria Valle del Cauca”.


Comprometido con la Calidad, el Municipio de Candelaria acorde con la normatividad vigente, orienta su gestión hacia la entrega de obras, bienes y servicios con oportunidad, confiabilidad y transparencia, por una mejor calidad de vida de sus habitantes, contando con talento humano competente, procesos normalizados que mejoran continuamente, incorporando tecnología apropiada, estableciendo canales adecuados de comunicación y divulgación que faciliten el suministro y manejo de la información.

1.5 PLANIFICACIÓN.

1.5.1 Objetivos de la Norma de Calidad.

Estos objetivos de la calidad han sido definidos de manera que se relacionen directamente con las directrices de la política de la calidad, las estrategias de medición, los indicadores, y responsables de garantizar su cumplimiento y la alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral [4.1](#), así como los objetivos y,

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 7 de 35

b) se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

En la Alcaldía Municipal de Candelaria se han documentado los procesos, mediante caracterizaciones en las cuales se incluyen los procesos, el objetivo, el alcance, las actividades con su responsable, proveedores, entradas, salidas, clientes, recursos (humanos, técnicos, locativos), documentos (internos, externo), requisitos (legales, organización y Norma NTCGP 1000:2009), objetivos de calidad con el que está relacionado, objetivo del proceso, actividades de seguimiento y medición, y las respectivas áreas con que interactúa.


Los cambios que se presenten como consecuencia de acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora y otros cambios que afecten directamente el Sistema de Gestión de la Calidad son evaluados en los comités de MECI-CALIDAD.

1.5.2 Objetivos de Calidad del Municipio de Candelaria Valle

- Cumplir como mínimo en un 90% los plazos, condiciones y especificaciones en la entrega de obras, bienes y servicios, evaluado periódicamente según la vigencia fiscal.
- Ajustar el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Municipio de Candelaria a los nuevos requerimientos de la Ley 909 de 2004 y sus Decretos Reglamentarios, en el 100% de los empleos públicos de la alcaldía, al 30 de Noviembre de 2007.
- Diseñar, planificar, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad, para el 100% de los procesos con base en lo establecido en la norma NTCGP 1000:2009 en concordancia con la norma ISO 9000, ISO 9001 y el Meci.
- Implementar un sistema de información para el 100% de los procesos de la Alcaldía de acuerdo con el cronograma del Plan de Desarrollo Informático.

2. OBJETIVO

Que los servidores públicos, acojan, lean y comuniquen el presente Manual, como un mecanismo de retroalimentación que permita establecer mejores relaciones internas y dar información oportuna y confiable a nuestros usuarios y/o beneficiarios tanto internos como externos y a la comunidad en general y conozcan como se encuentra conformada la alcaldía con su sistema de Gestión de la Calidad con sus Procesos y Procedimientos y el Sistema de Control Interno MECI.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 8 de 35

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN


El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a la Alcaldía Municipal de Candelaria Valle del Cauca, y aplica para todos los funcionarios que desempeñen sus labores en la Administración Municipal.

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMAS QUE RIGEN LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta que la legislación aplicable y regulativa del Municipio de Candelaria es de naturaleza dinámica, al momento de la elaboración del presente documento algunas de las normas vigentes entre otras son:

- **Decreto 1542 de 1992, Artículo 311.** Por el cual se adopta el desarrollo institucional del municipio.
- **Ley 136 de 1994.** Requisitos legales para la creación del municipio.
- **Ley 617 de 2000.** "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional".
- **Ley 152 de 1994.** Por la cual se adopta plan de desarrollo.
- **Artículo 339 de la Constitución Política de Colombia.** Que precisa cual debe ser el contenido de la elaboración del plan de desarrollo.
- **Ley 790 del 202, artículo 206.** Por el se adopta número, denominación y orden de los ministerios (secretarías).
- **Ley 489 de 1998, artículos 3, 4, 5,6,** Por el cual se adopta los principios, finalidades objetivos de las secretarías.
- **Artículo 311** Desarrollo legal de la norma, el municipio como entidad fundamental del estado. Decreto 1542 de 1991, ley 136 de 1994.
- **Artículo 270.** Cuenta con la vigilancia ciudadana de la gestión pública.
- **Ley 136 de 1994, artículos 1, 2, 4, 5, 6, 7,8,** Por el cual se reglamenta las políticas las políticas que rigen el municipio.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 9 de 35

- **Artículo 117.** Por el cual se clasifica el municipio de candelaria por corregimientos.

- **Artículo 15 de septiembre 11 de 1959.** Por el cual el municipio de candelaria estableció sus límites corregimentales.

- **Decreto 232 de agosto 27 de 2008.** Por medio del cual se adoptó la estructura actual del municipio.

- **Ley 489 de 1998.** Por el cual se establece la participación de particulares en la gestión municipal.

- **Decreto 1333 de 1986 artículo 10,11.** Por el cual se adopta las funciones del municipio y las competencias administrativas.

- **Ley 136 de 1994 artículo 21.** Por el cual se adopta los concejos municipales por elección popular y de pendiendo del número de habitantes será el número de concejales que le corresponda al municipio.

- **Decreto 1333 de 1986 artículo 93, 94.** Atribuciones legales de los concejos.

- **Decreto 1333 de 1986 artículo 128.** Por el cual se adopta la elección de alcalde para los municipios.

- **Ley 136 de 1994, artículo 93,** por el cual se adopta las facultades del alcalde para crear acuerdos, decretos y resoluciones.

- **Resolución No. 1035 de Mayo 24 de 2013.** Por la cual se establece en la administración municipal de candelaria la política de gestión del talento humano

4.2 NORMATIVIDAD MECÍ


- **Decreto 943 de 21 de mayo de 2014.** Actualización del Modelo Estándar de Control Interno –MECÍ.

- **Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción.

- **Decreto 3670 de 2011.** Decreto 3670 de 2011, delación a los representantes legales para el nombramiento del jefe de la OCI.

- **Resolución 393 de 2007.** Por la cual se adopta el Manual para la Implementación del Modelo de Control Interno Contable MCICO 2007:1.

- **Decreto 1599 de 2005.** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 10 de 35

- **Decreto 2145 de 1999.** Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno.

- **Ley 87 de 1993.** Por el cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado.

4.2.1 Normatividad Interna MECI.

- **Decreto 166 28 de Octubre de 2013:** Por el cual se modifica la estructura de la Administración central del municipio de Candelaria valle y se dictan otras disposiciones. Oficina de Coordinación del Control Interno.

- **Decreto 168 29 de Octubre de 2013:** Por medio del cual se determina la Misión, visión y objetivo general de la oficina de control interno del municipio de candelaria.

- **Decreto 229 30 de diciembre de 2013:** por medio del cual se designa jefe de control interno en la administración central del municipio de candelaria valle del cauca.

4.3 NORMATIVIDAD DE CALIDAD


- **Ley 872 de 2003.** Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

- **Artículo 1º** Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de Calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los Procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente

- **Que con el Decreto Municipal No 127 de Mayo 17 de 2007,** se adoptó e implemento el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Candelaria Valle del Cauca, basado en los parámetros de la Norma Técnica de la Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 del Gobierno Nacional.

- **Que con el Decreto Municipal No 124 de Mayo 15 de 2007,** se adoptó e implemento el modelo estándar de control interno Mecí 1000:2005, en el municipio de candelaria.

- **Que con el Decreto Municipal No 109 de Junio 23 de 2009,** se integraron los equipos institucionales para el diseño e implementación y adopción del Modelo

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 11 de 35

Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Candelaria.

- **Que la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004**, fue modificada mediante Decreto Nacional No. 4485 de 2009, adoptándose la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, razón por la cual debe actualizarse el Manual de Calidad de la Entidad, contemplando los cambios adoptados por esta nueva versión de la Norma Técnica.

- Que la administración Municipal a través de la dirección de planeación procedió a realizar los ajustes técnicos al Manual de Calidad existente y ajustarlo a la norma NTCGP 1000:2009

Nota: Ver Anexo Normograma por Proceso que se encuentra en el mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad.

5. DEFINICIONES

5.1 DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Es un Manual planificado e identificado en sus diferentes etapas que describen una serie de procesos y procedimientos de las actividades que deben cumplir los funcionarios que intervienen directa o indirectamente en estas gestiones y se realicen atendiendo los principios de la función administrativa, como la eficiencia, eficacia, moralidad, economía, celeridad y transparencia.


En estos procesos definen responsabilidades, actividades y aspectos de autocontrol, que deben ser ejecutados para su estricto cumplimiento.

5.1.1 Otras Definiciones.

- **Actividad.** Es un conjunto de tareas ejecutadas en un área específica, para realizar un proceso. Estas se describen paso a paso, el área responsable, y el cargo responsable, ya que el procedimiento puede vincular varias dependencias.

- **Administración Pública.** Entendida como la actividad propia de la rama ejecutiva del poder público, por cuanto es la que comúnmente actúa por actos administrativos, y la de las otras ramas y organismos del Estado cuando ejecutan actos que por su naturaleza son administrativos.

- **Claridad.** El presente manual tiene un fin didáctico y en razón de este principio, debe garantizarse que por ejemplo un cambio de empleado u otro tipo de novedad, permitan el rápido aprendizaje de la tarea a realizar, para evitar tropiezos a los procesos administrativos.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 12 de 35

Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un proceso que agregan valor al mismo, permitiendo el logro de resultados.

- **Control.** Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

- **Controlabilidad.** Los procedimientos son planes a ejecutar, lo cual permite realizar los pasos dentro de una actividad, para lograr un objetivo. En otros términos, deben considerarse mecanismos o parámetros de control, que faciliten detectar errores y que permitan ajustes dentro de un proceso constante de retroalimentación y mejoramiento continuo.

- **Diagrama de Flujo.** Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

- **Efectividad.** Capacidad de producir resultados esperados con el menor tiempo y gasto de recursos.

- **Eficacia.** Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período de tiempo determinado.


- **Eficiencia.** El manual de procedimientos debe permitir el mejor aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos que participen de un proceso, permitiendo su mejor combinación, con miras al alcance de los objetivos institucionales.

- **Eficiencia.** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se ejecuten menores recursos. Uso óptimo de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos con un mínimo de inversión.

- **Etapas o Fases del Proceso.** Son las diferentes acciones que se deben realizar en forma secuencial; utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto del proceso.

- **Factor Crítico de Éxito.** Identificar lo que hace muy bien la organización que le permite alcanzar objetivos y resultados positivos.

- **Flexibilidad.** Los procedimientos deben ser dinámicos y permitir la objetividad en la toma de decisiones, de acuerdo con el área y jerarquía donde se ubique la persona que las aplique. Debe contemplarse la posibilidad del mejoramiento

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 13 de 35

continuo y/o cambios en un momento dado, bien sea por decisiones de la administración o situaciones legislativas, con miras a su optimización.

- **Gestión de Procesos.** Gerenciar una organización bajo la perspectiva de que toda empresa es un conjunto de procesos que de manera concatenada comienzan y terminan en el cliente; teniendo en cuenta, que la gestión está relacionada con los objetivos y resultados o logros, y no con el trabajo o las actividades desarrolladas.

- **Gestión.** Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.

- **Integrabilidad.** Cada proceso, independientemente debe aportar un logro a la misión de la institución. Por ello, las dependencias o áreas de trabajo no son consideradas separadamente y deben contemplar tanto las entradas como las salidas, hacia y desde las demás dependencias según los sistemas de coordinación y de información; se considera igualmente, la existencia de responsabilidades asociadas con la de autoridad, necesarias de incluir.


- **Manual.** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien la consulta en la realización o manejo.

- **Mejoramiento Continúo.** Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una institución, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos. El mejoramiento continuo parte de la premisa de que nuestra vida laboral, social y familiar merece ser mejorada continuamente.

- **Método.** Significa el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesta. Viene del griego métodos: meta: a lo largo y odós: camino, significado literalmente, "camino que se recorre". Actuar con método se opone a todo hacer casual y desordenado.

- **Política Pública.** Es la respuesta que da el Estado frente a una necesidad o demanda de la sociedad, ó el conjunto de sucesivas respuestas del Estado ante situaciones consideradas socialmente problemáticas.

- **Procedimiento.** Conjunto o sucesión de actividades, ampliamente vinculadas y cronológicamente dispuestas, realizadas al interior de la entidad y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea. Se definen como el conjunto de especificaciones técnicas requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso, que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 14 de 35

- **Proceso.** Es una serie de fases, pasos o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, trasformando recursos para la satisfacción de una necesidad. Es una serie de actividades que deben ejecutar los servidores públicos, relacionadas entre sí para el desarrollo de una actividad o un hecho. Un proceso parte de las siguientes premisas: ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Y por qué se hace? Todo proceso debe estar sujeto al principio de legalidad Pública y los ciudadanos ó usuarios. Es la organización lógica de las actividades con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.

- **Punto de control.** Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control y tener las evidencias soportadas. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.

- **Racionalización.** Objetivo que propende por la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración.

- **Regulación.** Conjunto de normas o reglas vigentes que someten a reglamentan el ejercicio de un derecho y/o funcionamiento de una actividad particular, social, política, económica, educativa, entre otras.


- **Servicio.** Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, generados por una organización con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad de un cliente o usuario.

- **Servicios públicos.** Son los que están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

- **Simplificar.** Reducir la complejidad cada que sea posible, lo que conduce a menos etapas, menos interdependencias, menos procedimientos, "hacer todo más fácil de aprender y comprender".

- **Sinergia.** Son los efectos adicionales generados por el trabajo conjunto de dos o más personas, áreas, negocios, u organizaciones, que no se producirían si actuasen por separado.

- **Sistema:** Conjunto organizado de elementos, coordinados, interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario para alcanzar unos objetivos específicos.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 15 de 35

- **Sistemático.** Referido a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.

- **Tarea.** Acción que un funcionario debe realizar de acuerdo con unas especificaciones y tiempos determinados para contribuir al normal desarrollo de un proceso. La tarea constituye la menor unidad posible dentro de la división del trabajo, en una organización.

- **Trámite.** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que han de llevarse a cabo por parte de los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

- **Unicidad.** La organización es un sistema y por lo tanto, las tareas realizadas en cada una de las dependencias o áreas de trabajo, obedecen a parámetros o directrices únicas y generales. Esto debe entenderse como la existencia de homogeneidad en el diseño organizacional, el desarrollo procedimental y ser compatible con el esquema misión, visión, estrategias y resultados.


- **Valor Agregado.** Aquellas acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio, que le interesan y representan valor tanto para el usuario como para la entidad, orientadas a satisfacer una necesidad.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 GENERALIDADES

La orientación de este Manual promueve la adopción de un enfoque basado en Procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los Procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por Procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 16 de 35

6.2 REQUISITOS GENERALES.

6.2.1 ¿Qué son los Procesos?

Éstos se definen como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

En las entidades, las dependencias tienen nombres muy definidos pero los procesos no. Es así como los procesos aparecen fragmentados, muchas veces invisibles por la estructura organizacional; se les asignan responsabilidades a directivos y se rinden cuentas de un área o dependencia en particular, pero no se asigna la responsabilidad por el trabajo completo, esto es, por el proceso.

En cada trabajo realizado se utilizan materias primas o insumos, se desarrollan actividades que agregan valor y, como consecuencia, se produce un resultado; por ello, no hay producto o servicio que no sea el fruto de un proceso de trabajo.

Todo proceso tiene razón de ser en la medida que les agregue valor a los ojos de quien demanda el bien o servicio que éste genera; es decir, que cumpla el objetivo para el cual fue creado. Si un proceso no tiene usuarios, consumidores, ni clientes que utilicen las salidas que éste entrega, es un proceso que no agrega valor ni es necesario. Por tanto, sus actividades y resultados son muy costosos para cualquier tipo de organización.


6.2.2 ¿Qué son los Procedimientos?

Los Procedimientos permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros.

Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

6.2.3 El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI.

Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, puede ser adaptada a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 17 de 35

El MECI concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades; busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado; a su vez, persigue la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, anticipando y corrigiendo, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.

6.2.4 Objetivo General del MECI

Proporcionar una estructura que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones obligadas por la Ley 87 de 1993, a través de un Modelo que determine los parámetros de control necesarios para que al interior de las entidades se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública.

6.2.5 Objetivos Específicos


6.2.5.1 Objetivos de Control de Cumplimiento:

- Identificar, el marco legal que le es aplicable a la organización, con base en el principio de autorregulación.
- Establecer las acciones que permitan a la organización garantizar razonablemente el cumplimiento de las funciones a su cargo, con base en el marco legal que le es aplicable (principio de autogestión).
- Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen razonablemente el cumplimiento del marco legal aplicable (principio de autogestión).

6.2.5.2 Objetivos de Control de Planeación y Gestión.

Velar porque la entidad disponga de:

- Objetivos, metas y planes de acción de acuerdo con la normatividad vigente.
- Procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos, procurando su simplificación y actualización de manera permanente.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 18 de 35

c) Políticas operacionales y delimitación precisa de la autoridad y niveles de responsabilidad.

d) Mecanismos que protejan los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten.

e) Estrategias que busquen crear conciencia en todos los servidores públicos sobre la importancia del control, mediante la generación, mantenimiento y mejora continua de un entorno favorable que permita la aplicación de los principios del Modelo Estándar de Control Interno.

6.2.5.3 Objetivos de Control de Evaluación y Seguimiento

a) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, que faciliten en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la organización por parte de los diferentes niveles de autoridad, permitiendo acciones oportunas de prevención, corrección y de mejoramiento.

b) Garantizar la existencia de la función de evaluación independiente de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces sobre la organización pública, como mecanismo de verificación de la efectividad del Control Interno.

c) Propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión de la organización, así como de su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de interés.


d) Velar porque la entidad cuente con los procedimientos que permitan integrar las observaciones de los órganos de control, a los planes de mejoramiento establecidos por la organización.

e) Garantizar razonablemente la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

6.2.5.4 Objetivos de Control de Información y Comunicación.

Velar porque la entidad cuente con procedimientos necesarios para la generación de información y comunicación veraz y oportuna con el fin de:

a) Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación que por mandato legal, le corresponde suministrar a la organización a los órganos de control.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 19 de 35

b) Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la organización, y que se cuente con los medios de comunicación para su adecuada difusión.

c) Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que ésta sea comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes.

d) Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad; y los mecanismos apropiados para su adecuada comunicación.

e) Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

6.3 ESTRUCTURA DE CONTROL

El propósito del Modelo Estándar de Control Interno MECI es proporcionar una serie de pautas o directrices dirigidas a controlar la planeación, gestión, evaluación y seguimiento en las entidades de la administración pública, facilitando el desarrollo del Sistema de Control Interno. Estructura, que permite ser adaptada de acuerdo con la naturaleza de las mismas, organización, tamaño y particularidades, con el fin de identificar claramente los roles y responsabilidades de quienes liderarán y participarán activamente en el proceso.

6.3.1 Dos (2) Módulos:


- Módulo de Control de Planeación y Gestión
- Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

6.3.2 Seis (6) Componentes:

- Talento Humano
- Direccionamiento Estratégico
- Administración del Riesgo
- Autoevaluación Institucional
- Auditoría Interna
- Planes de Mejoramiento

6.3.3 Trece (13) Elementos:

- Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 20 de 35

- Desarrollo del Talento Humano
- Planes, Programas y Proyectos
- Modelo de Operación por Procesos
- Estructura Organizacional
- Indicadores de Gestión
- Políticas de Operación
- Políticas de Administración del Riesgo
- Identificación del Riesgo
- Análisis y Valoración del Riesgo
- Autoevaluación del Control y Gestión
- Auditoría Interna
- Plan de Mejoramiento

6.3.4 Un Eje Transversal Enfocado a la Información y Comunicación.

Distribuidos de la siguiente forma:

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.
Desarrollo del Talento Humano

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos.
Modelo de Operación por Procesos
Estructura Organizacional
Indicadores de Gestión
Políticas de Operación

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Políticas de Administración del Riesgo
Identificación del Riesgo
Análisis y Valoración del Riesgo

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL


Autoevaluación del Control y Gestión

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna

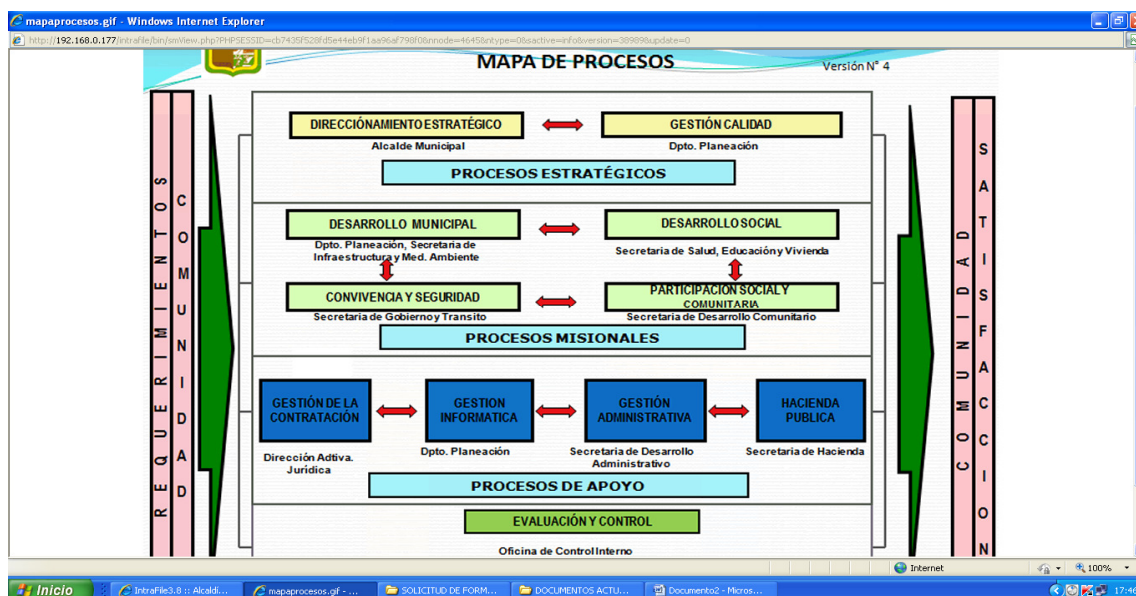
2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 21 de 35

6.4 MAPA DE PROCESOS

La organización ha identificado los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su interrelación, para lo cual cuenta con un Mapa de Procesos y unas caracterizaciones de cada uno de los procesos, así: (Anexo # 1).



6.4.1 Procesos Estratégicos.

- Caracterización Direccionamiento Estratégico (Anexo # 2).
- Caracterización Gestión de Calidad (Anexo # 3).

6.4.2 Procesos Misionales.


- Caracterización Desarrollo Municipal (Anexo # 4).
- Caracterización Desarrollo Social (Anexo # 5).
- Caracterización Convivencia y Seguridad (Anexo # 6).
- Caracterización Participación Social y Comunitario (Anexo # 7).

6.4.3 Procesos de Apoyo.

- Caracterización Gestión de la Contratación (Anexo # 8).
- Caracterización Gestión Informática (Anexo # 9).
- Caracterización Gestión Administrativa (Anexo # 10).
- Caracterización Hacienda Pública (Anexo # 11).

6.4.4 Proceso de Evaluación.

- Caracterización de evaluación y control (anexo # 12).

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 22 de 35

6.5 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA VALLE DEL CAUCA.

6.5.1 Procesos Estratégicos.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- Proceso Direccionamiento Estratégico. (PDE)
- Proceso Gestión de la Calidad. (PGQ).

6.5.2 Procesos Misionales(o de Realización del Producto o de la Prestación del Servicio)

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- Proceso Desarrollo Municipal. (PDM)
- Proceso Desarrollo Social. (PDS)
- Proceso Convivencia y Seguridad. (PCS)
- Proceso Participación Social Comunitaria. (PPS)

6.4.3 Procesos de Apoyo.


Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- Proceso Gestión de la Contratación. (PGC)
- Proceso Gestión Informática. (PGI)
- Proceso Gestión Administrativa. (PGA)
- Proceso Hacienda Pública. (PHP)

6.4.4 Proceso de Evaluación.

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.


- Proceso Evaluación y Control. (PEC)

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 23 de 35

6.5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CANDELARIA VALLE.

PROCESOS ESTRATEGICOS	
NOMBRE DEL PROCESO Y RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (Alcalde Municipal)	- 54-PDE-PD-01 Procedimiento Revisión por la Dirección
GESTION CALIDAD (Departamento de Planeación)	- 54-PGQ-PD-01 Procedimiento de Control de Documentos. - 54-PGQ-PD-02 Procedimiento de Control de Registros. - 54-PGQ-PD-03 Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad. - 54-PGQ-PD-04 Procedimiento para Control de Producto o Servicio No Conforme. - 54-PGQ-PD-05 Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas. - 54-PGQ-PD-06 Procedimiento de Administración del Riesgo.

PROCESOS MISIONALES	
NOMBRE DEL PROCESO Y RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO MUNICIPAL (Departamento de Planeación, Secretaría de Infraestructura y Medio Ambiente)	- 54-PDM-PD-01 Procedimiento General de Gestión y Coordinación de Labores de Saneamiento Básico y Agua Potable. - 54-PDM-PD-02 Procedimiento Ejecución de Obras de Infraestructura Vial. - 54-PDM-PD-03 Procedimiento Banco de Proyectos. - 54-PDM-PD-04 Procedimiento Expedición de Certificados Uso de Suelo. - 54-PDM-PD-05 Procedimiento Estratificación Socioeconómica. - 54-PDM-PD-06 Procedimiento Licencias Urbanísticas. - 54-PDM-PD-07 Procedimiento Seguimiento al Plan de Desarrollo. - 54-PDM-PD-08 Procedimiento de Numeración Domiciliaria y/o Nomenclatura. - 54-PDM-PD-09 Procedimiento de Control Urbano. - 54-PDM-PD-10 Procedimiento Manejo Ambiental. - 54-PDM-PD-11 Procedimiento Elaboración Plan Agropecuario Municipal.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 24 de 35

	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PDM-PD-12 Procedimiento Asistencia Técnica Rural. - 54-PDM-PD-13 Procedimiento Registro en el Servicio Público Banco de Empleo SENA. - 54-PDM-PD-14 Procedimiento Depuración Base de Datos Sisben. - 54-PDM-PD-15 Procedimiento Encuesta Nueva por Inconformidad en el Puntaje. - 54-PDM-PD-16 Procedimiento Encuesta Nueva. - 54-PDM-PD-17 Procedimiento Retiro de Hogar.
DESARROLLO SOCIAL (Secretarías de Salud, Educación y Vivienda)	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PDS-PD-01 Procedimiento Seguimiento al Sistema de Vigilancia en Salud Pública. - 54-PGQ-PD-001 Procedimiento Quejas, reclamos y Sugerencias - 54-PDS-PD-02 Procedimiento Elaboración de Proyectos de Salud. - 54-PGQ-PD-002 Procedimiento SAC - 54-PGQ-PD-003 Participación Social y Comunitaria - 54-PDS-PD-004 Inscripción a EPS-s. - 54-PDS-PD-005 Afiliación circunstancias Exep. - 54-PDS-PD-006 Traslado EPS-s. - 54-PDS-PD-007 Libre Elección EPS-s. - 54-PDS-PD-008 Planeación y Promoción. - 54-PGQ-PD-009 Control Rabia. - 54-PDS-PD-010 Control Vectores. - 54-PGQ-PD-011 Control Roedores - 54-PGQ-PD-012 Control Alimentos - 54-PGQ-PD-013 Vacunación canina y felina. - 54-PGQ-PD-014 Casos Zoonosis. - 54-PGQ-PD-015 Notificación Obligatoria SIVIGILA. - 54-PGQ-PD-016 Seguimiento vigilancia salud publica - 54-PDS-PD-17 Procedimiento Control de Rabia en Animales Caninos y Felinos - 54-PGQ-PD-017 Elaboración Proyectos Salud. - 54-PGQ-PD-018 Plan Salud Territorial.



MUNICIPIO DE CANDELARIA
MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS


Código: 54-PGQ-MA-02

Fecha: 29-Agosto-2014


Versión: 1

Página 25 de 35

- 54-PDS-PD-18 Procedimiento Control de Vectores.
- 54-PGQ-PD-019 Inspección y Vigilancia Sanitaria
- 54-PDS-PD-19 Procedimiento Atención de Quejas Sanitarias.
- 54-PDS-PD-20 Procedimiento Control de Roedores.
- 54-PGQ-PD-020 Resultados Laboratorio Muestras
- 54-PDS-PD-21 Procedimiento Control de Alimentos
- 54-PGQ-PD-021 Seguimiento Sistemas Desinfección
- 54-PDS-PD-22 Procedimiento Vacunación Canina y Felina.
- 54-PGQ-PD-022 Capacitación Sanitaria
- 54-PDS-PD-23 Procedimiento Casos de Zoonosis.
- 54-PDS-PD-023 Certificación de Pagos
- 54-PDS-PD-024 Contratación EPS-s.
- 54-PDS-PD-025 Manejo de Novedades
- 54-PDS-PD-026 Interventoría de Contratos EPS-s.
- 54-PDS-PD-027 Suscripción y Legalización Contratos.
- 54-PDS-PD-27 Procedimiento Visita de Inspección y Vigilancia Sanitaria al Sistema de Agua Potable Urbana y Rural
- 54-PDS-PD-029 Trazabilidad del servicio.
- 54-PDS-PD-29 Procedimiento Seguimiento y Monitoreo a los Sistemas de Desinfección
- 54-PDS-PD-30 Procedimiento Sensibilización y Capacitación Sanitaria.
- 54-PDS-PD-31 Procedimiento Administración del Sistema de Aseguramiento de la Comunidad.
- 54-PDS-PD-01 Procedimiento Uso de Computador de la Biblioteca Pública Virtual Municipal para Personas Videntes e Invidentes.
- 54-PDS-PD-01 Procedimiento Promoción de Lectura.
- 54-PDS-PD-01 Procedimiento Programas de Formación Artística y Cultural de la Casa de la Cultura.
- 54-PDS-PD-01 Procedimiento Reuniones del Consejo Municipal de Cultura.


	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 26 de 35

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD (Secretaría de Gobierno y Transito)	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PDS-PD-01 Procedimiento de Presentaciones Artísticas Solicitadas a la Casa de la Cultura. - 54-PDS-PD-01 Procedimiento Consulta de Textos de la Biblioteca Pública Municipal. - 54-PDS-PD-03 Procedimiento Atención de Quejas del Sector Educativo - 54-PDS-PD-04 Procedimiento Conformación de la Junta Municipal de Educación. - 54-PDS-PD-05 Procedimiento Consolidación de la Información Estadística de Instituciones Privadas - 54-PDS-PD-06 Procedimiento Curso de Educación No Formal - 54-PDS-PD-07 Procedimiento Curso de Educación del Sena - 54-PDS-PD-24 Procedimiento Organización y Ejecución de Eventos Casa de la Cultura. - 54-PDS-PD-25 Procedimiento Préstamo de Textos y Equipos de Computo en la Biblioteca. - 54-PDS-PD-26 Procedimiento Comité de Monitores para el Seguimiento y Evaluación de Actividades Realizadas en la Casa de la Cultura. - 54-PDS-PD-08 Procedimiento Compra de Terreno para Vivienda de Interés Social y Prioritaria - 54-PDS-PD-09 Procedimiento Expedición de Minutas - 54-PDS-PD-10 Procedimiento Liquidación de Saldos. - 54-PDS-PD-11 Procedimiento Trámite de Subsidios.
	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PCS-PD-01 Procedimiento Atención y Prevención de Desastres. - 54-PCS-PD-02 Procedimiento Certificados de Vecindad. - 54-PCS-PD-03 Procedimiento Concejos Comunitarios de Seguridad y Gobierno. - 54-PCS-PD-04 Procedimiento Control de Pesas y Requisitos Legales de Establecimientos Comerciales. - 54-PCS-PD-05 Procedimiento Control Sobre el Uso de Espacio Público. - 54-PCS-PD-06 Procedimiento Elaboración de Extra juicios. - 54-PCS-PD-07 Procedimiento Permisos Especiales Rifas Juegos y Espectáculos.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 27 de 35

	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PCS-PD-08 Procedimiento Registro Civil y Estadísticas Vitales. - 54-PCS-PD-09 Procedimiento Sanción por Incumplimiento de Requisitos Legales. - 54-PCS-PD-10 Procedimiento Sanción por Infracción a Normas Sobre Pesas y Medidas. - 54-PCS-PD-11 Procedimiento Verificación y Calibración de Surtidores de Combustibles Derivados del Petróleo. - 54-PCS-PD-12 Procedimiento Audiencias de Conciliación. - 54-PCS-PD-13 Procedimiento Atención y Orientación a Usuarios de la Comisaría de Familia. - 54-PCS-PD-14 Procedimiento Emisión de Títulos Judiciales. - 54-PCS-PD-15 Procedimientos Despachos Comisorios. - 54-PCS-PD-16 Procedimiento Documentos Extraviados. - 54-PCS-PD-17 Procedimiento Inspección Ocular. - 54-PCS-PD-18 Procedimiento Queja Políciva. - 54-PDS-PD-19 Procedimiento Servicios de Secretaría Tránsito.
PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA (Secretaria de Desarrollo Comunitario)	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PSC-PD-01 Procedimiento Desarrollo Comunitario. - 54-PSC-PD-02 Conformación y Atención a los Organismos de Acción Comunal. - 54-PSC-PD-03 Procedimiento Registro y Apoyo de Desplazados. - 54-PDS-PSC-04 Procedimiento Logística para Eventos Sociales y Comunitarios. - 54-PSC-PD-05 Procedimiento Apoyo a la Población Afrocolombiana.

PROCESOS DE APOYO	
NOMBRE DEL PROCESO Y RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
GESTION DE LA CONTRATACION (Dirección Administrativa Jurídica)	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PGC-PD-01 Procedimiento de interventoria de Contratación.
GESTION INFORMATICA (Departamento de Planeación e Informática)	<ul style="list-style-type: none"> - 54-PGI-PD-01 Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software. - 54-PGI-PD-02 Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Hardware y Software. - 54-PGI-PD-03 Procedimiento Copias de Seguridad en los Sistemas de Información.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 28 de 35

	- 54-PGI-PD-04 Procedimiento Implementación y Diseño de Perfiles de Acceso a Sistemas de Información. - 54-PGI-PD-05 Procedimiento Inventario de Equipos Tecnológicos.
GESTION ADMINISTRATIVA (Secretaria de Desarrollo Administrativo)	- 54-PDA-PD-01 Procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición y a las PQR. - 54-PDA-PD-02 Procedimiento Compras y Control de Inventarios. - 54-PDA-PD-03 Procedimiento Transferencias al Archivo Central. - 54-PDA-PD-04 Procedimiento Disposición Final de Documentos.
HACIENDA PUBLICA (Secretaria de Hacienda)	- 54-PHP-PD-01 Procedimientos Ingresos Generales. - 54-PHP-PD-02 Procedimiento Egresos Generales. - 54-PHP-PD-03 Procedimiento Elaboración Registro Presupuestal. - 54-PHP-PD-04 Procedimiento Elaboración CDP de Hacienda Pública.


PROCESO DE EVALUACION	
NOMBRE DEL PROCESO Y RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
EVALUACION Y CONTROL (Oficina de Control Interno)	- 54-PEC-PD-32 Procedimiento Auditorías Oficina de Control Interno. - 54-PEC-PD-33 Procedimiento Evaluación y Seguimiento de la Implementación de la Administración del Riesgo en la Entidad. - 54-PEC-PD-34 Procedimiento Fomento de la Cultura de Control. - 54-PEC-PD-35 Procedimientos Relación Entes Externos.

6.6 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE CALIDAD

6.6.1 Condiciones Generales.

Todo el Sistema de la Calidad (Manuales, Procedimientos, Instructivos, Planes, Códigos y Formatos), tendrán un código de identificación así: Código de la Tabla de Retención para el Sistema de Gestión de Calidad (54), (guión), sigla del proceso de origen, (guión), dos caracteres alfabéticos para el tipo de documento (Manual: MN; Procedimiento: PD; Instructivo: IN; Planes: (PL); Código: (CO); Formato: FT), (guión) y dos (2) caracteres numéricos para el consecutivo.

Esta codificación se ubica en la parte derecha del encabezado del documento.
Ejemplo: La codificación del instructivo para la elaboración y codificación de documentos es: Código del SGQ (-) Sigla del Proceso (-) Tipo de documento (-) Número Consecutivo 54 - PGQ - IN – 01

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 29 de 35

6.7 PRESENTACIÓN Y CONTENIDO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS

6.7.1 En cuanto a la Forma.

Todos los documentos tendrán las siguientes características:

- **Papel.** Bond blanco, tamaño carta.

- **Letra.** Arial tamaño 12 en el texto del documento Excepciones: (Título de la portada del documento en arial tamaño 20, pie de página y notas arial tamaño 9 y en las tablas se escriben los títulos con arial 10 y los textos con arial 9).

- **Títulos de los Capítulos.** Se escriben, contra el margen izquierdo en mayúsculas fijas y en negrilla, se numeran con números arábigos seguidos de punto. Tanto para primer nivel, como segundo nivel, los otros niveles se escriben en mayúscula inicial y solamente en negrilla. Ejemplo:


- **1. EL VERBO (PRIMER NIVEL)**
- **1.1 CLASES DE VERBOS (SEGUNDO NIVEL)**
- **1.1.1 Transitivos. (Tercer nivel)**
- **1.1.1.1 Ejemplos. (Cuarto nivel)**
- **1.1.2 Intransitivos. (Tercer nivel)**
- **1.1.2.1 Ejemplos. (Cuarto nivel)**

- **Subtítulos.** Se escriben contra el margen izquierdo, con mayúscula la inicial y en negrilla, siguen un orden secuencial, precedido del número del capítulo.

- **Márgenes.** La portada del documento y las demás páginas de texto tendrán 3.0 cm para la margen superior e inferior, margen izquierda 4.0 cm y margen derecha 2.0 cm. y para impresión doble cara las márgenes izquierda y derecha se puede utilizar 3.0 cm. Las tablas en sentido horizontal o vertical será conforme la necesidad de espacio que requiera la información que se va a consignar en el documento, sin exceder lo anteriormente escrito.

- **Interlineado.** Espacio sencillo.

- **Espaciado.** Doble después de cada título e interlinea sencilla en el contenido. Es importante tener en cuenta que el texto debe llegar hasta el margen inferior

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 30 de 35

establecido y se debe evitar títulos o subtítulos solos al final de la pagina o renglones sueltos.


- **Redacción.** El escrito se debe redactar en forma impersonal, es decir en tercera persona del singular, por ejemplo: Se hace, se definió, se contrató, etc. Para resaltar frases o palabras se hace uso de la letra cursiva o negrilla y los términos en otras lenguas se escriben en cursiva.


6.7.2 En Cuanto al Contenido.

La portada debe reunir las siguientes condiciones:

- **Logotipo del Municipio:** Centrado en la parte superior, de 5 cm. de alto por 7 cm. de ancho, en la base del logotipo con negrilla Sistema de Gestión de la Calidad, separado por 2 interlíneas en letra arial tamaño 20.
- **Título,** se escribe centrado, en letra arial de 20 puntos, negrilla y mayúscula fija, no se dividen las palabras, a tres espacios del anterior.
- **Número de Versión,** a tres espacios del título y centrada horizontalmente se escribe la palabra "Versión" seguida del número correspondiente, en letra arial 12.
- **Código,** se debe tener en cuenta la codificación establecida del proceso al que pertenece el documento, se escribe a tres (3) espacios en letra arial 12.
- **Productor,** a seis (6) espacios después del código se escribe el nombre completo del proceso productor del documento, en letra arial 12.
- **Fecha,** a un espacio después, se indica el mes y año en que la versión ha sido aprobada, en letra arial 12.
- En el encabezado de cada formato se debe presentar la siguiente información:

Ejemplo: Encabezado para el Formato de procedimientos.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: 54-PGQ-FT-01
		Fecha: 12-Abril-2010
		Versión: 1
		Página 1 de 1
3 cm	8 cm (Letra Arial 14 y 11)	4.5 cm (Letra Arial 10)

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 31 de 35

6.7.3 Objetivo.

Describe el propósito del documento que se está elaborando, su redacción inicia con un verbo en infinitivo, debe ser claro y lo más breve posible, para lo cual se sugiere utilizar entre 14 y 20 palabras.

6.7.4 Alcance.

Describe el escenario en el cual se aplica el documento, debe clarificar las áreas, actividades, funciones, cargos, etc., que abarca el documento y cuáles (por exclusión) están fuera de su responsabilidad.

6.7.5 Normatividad.

Se relaciona en orden de importancia las normas aplicables al manual, procedimiento o instructivo que se desarrolla.

6.7.6 Definiciones.

Descripción breve, en orden alfabético, de los términos que tienen una connotación particular dentro del documento, van en negrilla, con mayúscula inicial, a renglón seguido sin negrilla se escribe la definición.

6.7.7 Condiciones Generales.


Al documentar un procedimiento o un instructivo si es necesario, se debe realizar una descripción detallada de las condiciones o directrices generales que aclaran de manera especial su descripción gráfica. En cualquier otro caso su descripción es libre.

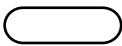
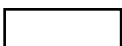




6.7.8 Diagrama de Flujo (Opcional).

Demuestra gráficamente el procedimiento que se está documentando, se usa solo cuando se requiera ya sea por su tamaño o complejidad, se presenta en forma vertical y se realiza después de haber llenado el cuadro de descripción detallada.

- El trazo de los símbolos y las flechas de conexión se harán con línea sencilla y continua (no punteada) y tendrán 1 punto de grosor.

- El texto al interior de los símbolos va en letra arial de 8 puntos, sin negrilla y con mayúscula inicial, si con este tamaño resulta insuficiente el área de la hoja para presentar el diagrama completo, se debe optar por el uso de conectores para continuar en la página siguiente y se utilizarán los siguientes símbolos en los Diagramas de Flujo:

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 32 de 35

Símbolo	Nombre	Observación
	Inicio o Fin	La palabra INICIO o FIN se escribe dentro del símbolo.
	Tarea o actividad	Al interior del rectángulo se inicia con un dígito iniciando con 1, seguido de punto, luego se escribe el nombre de la tarea, utilizando un verbo en imperativo.
	Toma de decisión	Tiene por lo menos dos salidas (Sí/No; Aprobado/ Rechazado, etc.).
	Conector de actividades	Se coloca a la salida y a la llegada de las actividades que se desean conectar. En su interior va una letra (Ej. A en los dos puntos que se conectan).
	Conector de páginas	Se utiliza para indicar que el Diagrama continúa en otra página.
	Conexión de símbolos.	Indica la conexión entre símbolos y tareas u otros elementos del Diagrama de Flujo.

6.7.10 Descripción Detallada.


Los Procedimientos se describen siguiendo su orden secuencial, redactando en forma clara y paso a paso cada una de las tareas a seguir y en los Instructivos es opcional.

Se utilizan cuando se necesita especificar un puesto de trabajo o una labor específica, se debe explicar qué se hace, quién lo hace, cuándo, dónde y cómo se hace, qué materiales, equipos y documentos se deben usar y cómo se controlará y registrará el procedimiento. La descripción de las actividades o tareas se inicia con un verbo en infinitivo (Ej. Revisar, analizar, ejecutar, coordinar, realizar, evaluar etc.), toda aclaración relacionada, diferente de su descripción se puede hacer con una nota o un pie de página.

Actividad (1)	Descripción de la Actividad (2)	Cargo Responsable (3)	Frecuencia (4)	Punto de Control (5)

- **Actividad:** Defina la actividad a realizar de manera general.

- **Descripción de la Actividad:** Describa de manera detallada cómo se realiza la actividad. En el caso que se requiera hacer alguna aclaración adicional, se coloca al final del texto separado por una interlinea con letra arial 8.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 33 de 35

- **Cargo Responsable:** Defina el cargo de la persona responsable de la actividad.
- **Frecuencia:** Indique la frecuencia con que la actividad se realiza, Ej. Diaria, Semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual, según sea el caso, si es necesario indique en él tiempo máximo para realizar una actividad.
- **Punto de Control.** Formatos, documentos o archivos digitales que soportan el control y evidencia de la actividad.

7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN


Indica los pasos en la revisión y ajuste del documento, así como la(s) instancia(s) responsable(s) y la periodicidad con que debe hacerse. Si es pertinente, se indicará el procedimiento que se deberá seguir para oficializar la versión revisada y para establecer la vigencia de la misma.

Las modificaciones al manual de procedimientos podrán ser estructurales o de forma. Las primeras son aquellas en las cuales los procesos cambian de manera radical frente a la propuesta inicial. Para ello se recomienda, si la modificación cubre a más de un proceso, será revisado y aprobado por el comité Meci Calidad que modifique el manual. Para el caso de modificaciones de solo forma y poco fondo, el formato de actualizaciones es el más indicado y será aprobado por el representante de la dirección.

8. FORMATOS.

Relacione los formatos que se deben implementar en la ejecución del procedimiento y que hacen parte del documento.

- Los Formatos son documentos diseñados expresamente para facilitar la captura de información o datos relacionados con el procedimiento, necesariamente no tienen que ser de tamaño carta, aunque se debe procurar conservar este tamaño. El número de sus componentes, así como el tipo y la cantidad de información a registrar pueden eventualmente requerir un área mayor o menor.
- Los formatos se pueden presentar a medida que se va haciendo referencia a ellos dentro de la descripción del procedimiento.
- La reglamentación para el manejo y control de los formatos está consignada en el procedimiento control de los registros, código 54-PGQ-PD-02.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 34 de 35

9. ANEXOS.

En este apartado se presentan los documentos que dan soporte o complementan las actividades u otro componente del procedimiento.

Los anexos se ubican al final del documento, después de desarrollados todos los demás componentes, siguiendo el orden de las letras del alfabeto (A, B, C, etc.).

Cuando se decide transcribir el documento que se presenta como anexo, se coloca en la parte superior de la caja tipográfica el título “ANEXO” seguido de la letra correspondiente, y entre él y el título del documento que se transcribe se dejan dos interlíneas. Cuando se trata de fotocopia, fax u otro tipo de reproducción, el documento que se anexa debe estar precedido de una hoja con el texto “ANEXO” seguido de la letra correspondiente, en mayúsculas fijas y centrado tanto horizontal como verticalmente. En este último caso se puede incluir, dos espacios más abajo, el título del documento cuya copia se presenta como anexo.

9.1 EL TÍTULO DEL CUADRO DE PIÉ DE PÁGINA.

Va en negrilla centrado horizontalmente, en él se indican las personas responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento, seguido de la fecha en que se elabora, revisa o se aprueba el documento.


PIÉ DE PÁGINA				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró				
Revisó				
Aprobó				

- Cuando el documento haya sido elaborado, revisado o aprobado por más de una persona, se dejarán en la tabla los correspondientes espacios.

9.2 EL TÍTULO DEL CUADRO DE CONTROL DE LOS CAMBIOS.

Va en negrilla centrado horizontalmente, se describen los cambios realizados al documento y el cargo de quien solicita el cambio. Los ajustes a los documentos, solo podrán ser realizados por el responsable de la elaboración del documento.

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Cargo Solicitante
	Día /Mes /Año		

	MUNICIPIO DE CANDELARIA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 54-PGQ-MA-02
		Fecha: 29-Agosto-2014
		Versión: 1
		Página 35 de 35

PIE DE PÁGINA				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Héctor Carlos Rodríguez	Profesional Apoyo en Calidad		25/08/2014
Revisó	Líderes de Procesos	Comité MECI-CALIDAD		29/08/2014
Aprobó	Líderes de Procesos	Comité MECI-CALIDAD		29/08/2014

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Cargo Solicitante
1	29/08/2014	Documento Original...	Profesional Apoyo en Calidad

COPIA CONTROLADA