	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA:14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PAGINA: 1 de 13

1 INTRODUCCIÓN

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión (Calidad–MECI) implementado por la Gobernación de Córdoba, para el aseguramiento de la calidad en sus servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) se encuentra publicado con todos los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas, como guía fundamental para la gestión, administración y mantenimiento del sistema.


Con miras al aseguramiento de la Calidad de nuestros servicios, la Gobernación de Córdoba ha establecido un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y MECI basado en la interacción de sus procesos, con el fin de lograr la Satisfacción Social en la prestación de los servicios a cargo y constituirse en una herramienta de gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional.

2 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 OBJETIVO

- Describir el Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) de la Gobernación de Córdoba.
- Ser medio de consulta para la gestión de la calidad y de las responsabilidades asociadas.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Director del Dpto Administrativo de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 2 de 13

- Establecer una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos y procedimientos definidos para la Gobernación, buscando garantizar la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en los servicios.

2.2. ALCANCE.

El alcance del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) definido en la Gobernación de Córdoba comprende la Gestión del Desarrollo Institucional y Comunitario, Gestión del Desarrollo Social, Gestión del Desarrollo Territorial, Gestión del Desarrollo Económico, Científico y Tecnológico y Gestión del Desarrollo Ambiental.

El presente Manual de Calidad describe el Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD – MECI) de la Gobernación de Córdoba para todos los procesos de la entidad como son: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

2.3. EXCLUSIONES.


En el Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) no se encuentra identificada ninguna exclusión de los requerimientos de la Norma NTC GP1000:2004.

3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD.

3.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

EL Director del Departamento Administrativo de Planeación ha sido designado mediante Acto Administrativo como Representante de la Dirección a quien se le confiere toda la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 3 de 13

- Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
- Relacionarse con Partes Externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.


3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La Gobernación de Córdoba se encuentra estructurada en Secretarías, Oficinas Asesoras y en el Departamento Administrativo de Planeación como se ilustra en el **Anexo 1**. Organigrama.

4 PLANEACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI).

4.1 MISIÓN.

Consolidar la competitividad mediante el incremento de la productividad en el departamento, y con la construcción de una sociedad equitativa, para ello, el gobierno Departamental concentrara sus esfuerzos en programas y proyectos de mayor impacto social y ambiental que permitan orientar con justicia los recursos de la salud, educación, vías, agua, saneamiento básico, cultura, deporte, recreación, fortalecimiento de la familia, los grupos poblacionales más vulnerables, niños, jóvenes, adolescentes, y mayores estímulo para los sectores productivos, llegando a los grupos más desprotegidos y marginados de la población, para mejorar así la calidad de vida de las familias cordobesas.

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 4 de 13

4.2 VISIÓN.


En el 2019 Córdoba será un departamento viable financieramente, comprometido y solidario con la productividad y competitividad de la región, con mejores estándares de calidad de vida, con mejores índices de desarrollo económico y social, administrativamente eficiente, mas seguro y con menores índices de pobreza y violencia, donde el respeto por los derechos humanos, el DIH, los derechos de los niños la infancia y la adolescencia, son garantías para la inversión de capitales públicos y privados, son garantías para la inversión de capitales públicos y privados y la convivencia ciudadana, sin distingo de raza, sexo, color o condición, social del ciudadano.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

Es un compromiso de la Gobernación de Córdoba satisfacer las necesidades de la comunidad cordobesa y cumplir el plan de desarrollo mediante la prestación de los servicios establecidos, bajo parámetros de calidad, cumpliendo con la normatividad vigente y bajo un esquema de mejora continua de nuestros procesos, contando con personal calificado.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.

- ✓ *Aumentar el nivel de satisfacción de la comunidad cordobesa.*
- ✓ *Garantizar el cumplimiento del Plan de Desarrollo de la Gobernación.*
- ✓ *Prestar a nuestros usuarios los servicios bajo niveles óptimos de calidad.*
- ✓ *Cumplir de manera permanente con la normatividad legal vigente que aplique a la gobernación del Departamento.*
- ✓ *Mejorar continuamente los procesos establecidos en la entidad.*
- ✓ *Garantizar el cumplimiento de las competencias requeridas por el personal de la gobernación.*


	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 5 de 13

4.5 ENFOQUE POR PROCESOS


La estructura del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI), se encuentra basada en procesos, cada uno de ellos estructurados bajo una caracterización propia y que a su vez se complementan como se muestra en el **Anexo 2**, MAPA DE PROCESOS.

Estos procesos fueron clasificados en tres grandes grupos a saber:

- Procesos **ESTRATEGICOS**: Son aquellos que presentan las directrices acerca del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
- Procesos **MISIONALES**: Son los que reflejan la operación misma de la organización estos procesos responden a lo que se dedica la organización (misión de la empresa).
- Procesos de **APOYO**: Son aquellos procesos que prestan funciones de apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos de la entidad, estos son vitales para la correcta ejecución de las actividades de la empresa.
- Procesos de **EVALUACIÓN**: Son aquellos procesos que buscan evaluar el Sistema Integrado de Gestión.

 Gobernación de Córdoba <i>Solidaria y comprometida</i>	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 6 de 13


MACROPROCESOS	PROCESOS
ESTRATEGICOS	
No Aplica	Planificación Departamental
	Planificación del sistema Integrado de Gestión
	Gestión de Comunicaciones
MISIONALES	
Gestión del Desarrollo Institucional y Comunitario	Gestión de la Justicia
	Desarrollo Comunitario
Gestión del Desarrollo Social	Gestión de la Salud
	Gestión de la Educación
	Programa Social – Mujer, Género y Desarrollo Social
	Programa Social – Juventud
	Programa Social – Derechos Humanos
	Programa Social – Desplazados
	Programa Social – Reinsertados
	Programa Social – Etnias
	Programa Social – Seguridad Alimentaria
	Gestión Cultural
Gestión del Desarrollo Territorial	Gestión de la Infraestructura y Servicios Públicos
	Gestión del Tránsito

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 7 de 13

MACROPROCESOS	PROCESOS
Gestión del Desarrollo Económico, Científico y Tecnológico	Desarrollo Agroindustrial
	Gestión del Turismo
	Ciencia y tecnología
Gestión del Desarrollo Ambiental	Gestión Ambiental
	Prevención y Atención de Desastres
DE APOYO	
No Aplica	Gestión del Talento Humano
	Gestión Jurídica
	Compras y Contratación
	Gestión Documental
	Gestión de Hacienda
	Gestión de Recursos Físicos
	Gestión tecnológica y de Sistemas de Información
DE EVALUACIÓN	
No Aplica	Gestión de Relaciones con los Usuarios
	Evaluación y Control
	Mejoramiento Continuo

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra determinada en cada una de las caracterizaciones, Ver **Anexo 3**.

Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, se encuentran definidos en los

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 8 de 13

procedimientos de cada proceso los cuales se encuentran listados en el formato Listado Maestro de Documentos Internos el cual es llevado por proceso y la normatividad aplicable a cada proceso se encuentra referenciada en el formato Listado Maestro de documentos externos.

Los recursos requeridos para la operación de cada proceso como recursos humanos, físicos, tecnológicos y demás recursos requeridos para la prestación de los servicios son suministrados por los procesos de apoyo identificados en el Mapa de Procesos.


El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos se realizan mediante los indicadores de gestión los cuales están definido en la casilla *Medición e indicadores del proceso* de cada una de las caracterizaciones de los procesos, adicionalmente en la ficha técnica de cada indicador se describe en forma detallada la información necesaria para el cálculo y análisis de dichos indicadores.

Los responsables y los líderes de los procesos se aseguran de implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Los riesgos de cada proceso se encuentran referenciados en la casilla *Riesgos*, de cada una de las caracterizaciones de los procesos e identificados en el formato Mapa de Riesgos. Para la administración de los riesgos se documentó el procedimiento Administración de Riesgos.

5. GESTIÓN DOCUMENTAL

El presente Manual hace referencia a los procedimientos y registros del sistema Integrado de Gestión (CALIDAD – MECI), al igual que a la política y los objetivos de calidad los cuales fueron aprobados por la Alta Dirección.

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 9 de 13


Se tiene establecido el presente manual de calidad y se han establecido, documentado e implementado los procedimientos requeridos por la norma NTC GP 1000:2004:

- **Procedimiento de elaboración y control de documentos.**
- **Procedimiento de control de registros.**
- **Procedimiento de auditorías internas de calidad.**
- **Procedimiento de control de producto y/o servicio no conforme.**
- **Procedimiento de control de acciones correctivas.**
- **Procedimiento de control de acciones preventivas.**

Adicionalmente a estos procedimientos se han documentado e implementado otros documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permiten asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD – MECI) de la Gobernación de Córdoba consta de:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Mapa de Procesos
- Caracterizaciones de los procesos
- Procedimientos
- Instructivos
- Manuales
- Planes
- Matrices
- Fichas Técnicas de indicadores
- Formatos
- Documentos externos

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 10 de 13

6. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Gobernación de Córdoba asegura la eficacia y eficiencia de las comunicaciones internas y externas por medio de diferentes medios de comunicación, tales como:

- Memorandos internos, utilizados para transmitir información a los diferentes procesos.
- Comunicación Verbal o telefónica.
- Página Web
- Carteleras
- Soapbox: Portal de comunicaciones interno para informar a los funcionarios y servidores públicos de la entidad sobre aspectos de interés general.
- Boletines de Prensa
- Rendición de Cuentas


Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas y reclamos), se encuentran definidas en los procedimientos de ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS Y DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.

7. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la entidad, se anexa a las respectivas carpetas que maneja cada dependencia de acuerdo al contenido de las solicitudes y se encuentra acogida en las disposiciones de conservación definidas en el Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD –MECI).

8. MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD – MECI) de la Gobernación de Córdoba está soportado mediante la toma de acciones

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 11 de 13

correctivas y preventivas, teniendo en cuenta los parámetros descritos en los procedimientos de CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS y CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS dejando registros de las mismas en los formatos correspondientes definidos por la Entidad.

De los resultados de la Revisión por la Dirección realizada al Sistema Integrado de Gestión se deriva el Plan de Mejoramiento Institucional así como también de los resultados de evaluación de desempeño del personal se derivan los planes de mejoramiento individuales.


Adicionalmente se realizan auditorías internas de calidad y auditorías de control interno cumpliendo los requerimientos descritos en los procedimientos de AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD y en el de AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO.

De los resultados de estas auditorías se derivan acciones correctivas y preventivas.

La satisfacción del cliente es otro elemento importante para la mejora continua del sistema de gestión de calidad, dicha satisfacción será evaluada siguiendo las disposiciones establecidas en el procedimiento de SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. Los resultados de dicha evaluación permiten la toma de acciones para la mejora continua producto del análisis de los datos obtenidos.

8. AUTOEVALUACIÓN

La Gobernación de Córdoba ha establecido los procedimientos de AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL, para que los responsables de los procesos y servidores públicos apliquen los controles bajo su responsabilidad, establecidos para valorar la conformidad del producto y/o servicio, el cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de los procesos e implementen las acciones de

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 12 de 13

mejoramiento requeridas. De acuerdo con lo anterior, los funcionarios son conscientes de la aplicación del autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

9. PLANIFICACION DE CAMBIOS

Cuando la entidad detecte algún cambio que pueda afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el Representante de la Dirección en coordinación con el comité de Calidad y MECI deberá analizarlos y definir un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que dichos cambios causen en el sistema. Son cambios de este tipo los siguientes:

- Cambios en la legislación.
- Cambios en la Norma NTCGP 1000: 2004
- Cambios en la estructura organizacional de la entidad
- Otros cambios que pueden ser detectados y que pueden afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión.

Esta planificación será realizada y registrada en actas, del mismo modo durante la revisión por la dirección se podrán planificar algunos cambios a realizar como resultado de la misma.


ANEXOS

Anexo No 01: Organigrama

Anexo No 02: Mapa de Procesos

Anexo No 03: Caracterizaciones

Anexo No 04: Matriz de Relación, Política de calidad, objetivos de calidad e indicadores.

	MANUAL	VERSION: 01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD – MECI)	FECHA: 14-09-2009
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PAGINA: 13 de 13

6. Control de Cambios

Versión	Descripción de Cambio	FECHA