




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 1 de 54

Contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETO DEL MANUAL.....	3
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	3
3.1 Definición.....	3
3.2 Alcance.....	4
3.3 Requisitos legales y reglamentarios aplicables.....	4
3.4 Articulación de sistemas y modelos.....	5
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
4.1 Estructura de trabajo del SIG.....	9
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	11
5.1 Misión.....	11
5.2 Visión.....	11
5.3 Política de Calidad.....	11
5.4 Objetivos de calidad.....	12
5.5 Planificación del Sistema Integrado de Gestión.....	12
5.5.1 Representante de la dirección.....	13
5.5.2 Coordinador del SIG.....	13
5.6 Procesos del SIG.....	14
5.7 Documentación de los procesos.....	16
5.8 Descripción de los procesos.....	17
5.8.1 Procesos estratégicos.....	18
5.8.2 Procesos misionales.....	19
5.8.3 Procesos de soporte o apoyo.....	24
5.8.4 Procesos de evaluación y mejora.....	29
6. PLANIFICACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL.....	29
6.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión.....	29
6.2 Planificación de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión.....	29
6.3 Planificación para el logro de los Objetivos de Gestión Integral.....	30
6.4 Planificación de la Prestación del Servicio/Trámite.....	30
6.5 Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión.....	31
6.6. Exclusiones.....	32
7. REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	33
7.1 Planificación de los recursos.....	34

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 2 de 54

7.2	Gestión de los Recursos.....	34
7.2.1	<i>Recursos Humanos</i>	34
7.2.2	<i>Infraestructura</i>	35
7.2.3	<i>Ambiente de Trabajo</i>	35
7.3	Realización del Producto o Prestación del Servicio	35
7.4	Comunicación con el Usuario	36
7.5	Proceso de Adquirir Bienes y Servicios	36
7.6	Control de la Producción y Prestación del Servicio	37
7.6.1	<i>Identificación y Trazabilidad</i>	37
7.6.2	<i>Propiedad del Usuario</i>	37
7.6.3	<i>Preservación del Producto y/o Servicio</i>	38
7.7	Verificar.....	38
7.8	Seguimiento y Medición Satisfacción del Usuario.....	38
8.	Seguimiento y Medición a través de Auditoría Interna.....	39
8.1	Seguimiento y Medición de los Procesos.....	40
8.2	Gestión del Producto No Conforme	40
8.3	Análisis de Datos.....	40
8.4	Mejora Continua.....	41
8.5	Acción Correctiva.....	41
9.	CONTROL DE CAMBIOS:.....	41
	ANEXO 1 MAPA DE PROCESOS	43
	ANEXO 2 INTERACCIÓN DE LOS MACRO-PROCESOS.....	44
	ANEXO 3 GLOSARIO	45

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 3 de 54

1. INTRODUCCION

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión (Calidad-MECI) implementado por la Gobernación del Valle del Cauca 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 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.

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 públicos y partes interesadas, como guía fundamental para la gestión, administrativa y mantenimiento del sistema.

2. OBJETO DEL MANUAL


Establecer y comunicar la estructura y composición del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Gobernación del Valle del Cauca con el cual se adopta el enfoque de organización por procesos, facilitando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la satisfacción del cliente interno y externo y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización.

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Definición

Es un modelo de gestión organizacional por procesos, fundamental para que todos los servidores públicos realicen eficaz y eficientemente sus actividades, enfocado siempre en la mejora continua, con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente y el desempeño de la Administración Departamental.

Es integrado ya que permite la aplicación conjunta de las normas de calidad, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 4 de 54

3.2. Alcance

El Sistema de Gestión Integrado en la Gobernación y el manual que lo define cubre todas las dependencias del orden central de la administración departamental y la prestación del servicio de la entidad.

El Sistema de Integrado de Gestión (SIG) para la Administración Departamental del nivel central cubre los Procesos Estratégicos, Procesos de Evaluación, Procesos de Apoyo y Procesos Misionales establecidos en la Cadena de Valor.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la entidad para cumplir la política, los objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en la Norma NTCGP 1000:2009 y lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la Norma NTCGP 1000:2009, Numeral 3.


3.3 Requisitos legales y reglamentarios aplicables

La Gobernación del Valle del Cauca es un establecimiento público del orden territorial, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente, sujeto al control público por parte de la Asamblea Departamental y a la Dirección Institucional del Consejo de Gobierno.

Tiene como objeto fundamental fomentar, liderar, patrocinar y cooperar con el desarrollo económico, social y medioambiental de la región, mediante la obtención, administración e inversión de los recursos necesarios para el desarrollo de proyectos de servicio público que se adelanten o se proyecten adelantar con tal fin.

Según el Artículo 298 de la Constitución Política de Colombia de 1991, los departamentos tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución.

Los departamentos ejercen funciones administrativas, coordinación, complementariedad de la acción municipal, intermediación entre la Nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las Leyes. La Ley reglamentará lo relacionado con el ejercicio de las atribuciones que la Constitución les otorga.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 5 de 54

Corresponde al Gobernador (a) del Departamento del Valle del Cauca, ejercer las atribuciones, facultades y funciones que le señalen la Constitución, las leyes, los decretos nacionales y las ordenanzas, en su calidad de Jefe de la Administración Territorial, Representante Legal del Departamento y agente del Presidente de la República para el mantenimiento del orden público y para la ejecución de la política económica general, así como para aquellos asuntos que mediante convenios, la Nación acuerde con la Gobernación del Valle del Cauca.


3.4 Articulación de sistemas y modelos

La Gobernación del Valle del Cauca ha articulado herramientas que orientan el desarrollo de su gestión tales como: El Sistema de Gestión de Calidad el cual se basa en las normas NTC-ISO 9001:2015, NTCGP1000 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Esquemas de gestión y de control respectivamente que tienen como propósito común el mejoramiento del quehacer institucional y de la prestación de los servicios de la entidad.

A partir del 01 de marzo de 2017 iniciará la articulación de herramientas que orientan el desarrollo de su gestión: El Sistema de Gestión de Calidad (NTC-ISO 9001; NTCGP1000); el Modelo Estándar de Control Interno (MECI); el Modelo de Planeación y Gestión; el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Estos son esquemas de gestión y de control que tienen como propósito común el mejoramiento del quehacer institucional y de la prestación de los servicios de la entidad. La articulación se realizará de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La ISO 9001:2015 y la NTCGP1000:2009 se enfocan en la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de la institución. El Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión centra su propósito en la planeación de la gestión estatal y el Decreto 1072 de 2015 SG-SST en su título 4 está enfocado a los riesgos laborales.

Asimismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 6 de 54


Para lograr una adecuada planificación del Sistema de Gestión Integrado y el mejoramiento continuo de los procesos y del sistema en general, la Gobernación del Valle ha adoptado la metodología PHVA, que consiste en avanzar a lo largo del siguiente ciclo:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad. Esta fase del ciclo comprende varias etapas como son la selección del proceso, su comprensión y análisis.

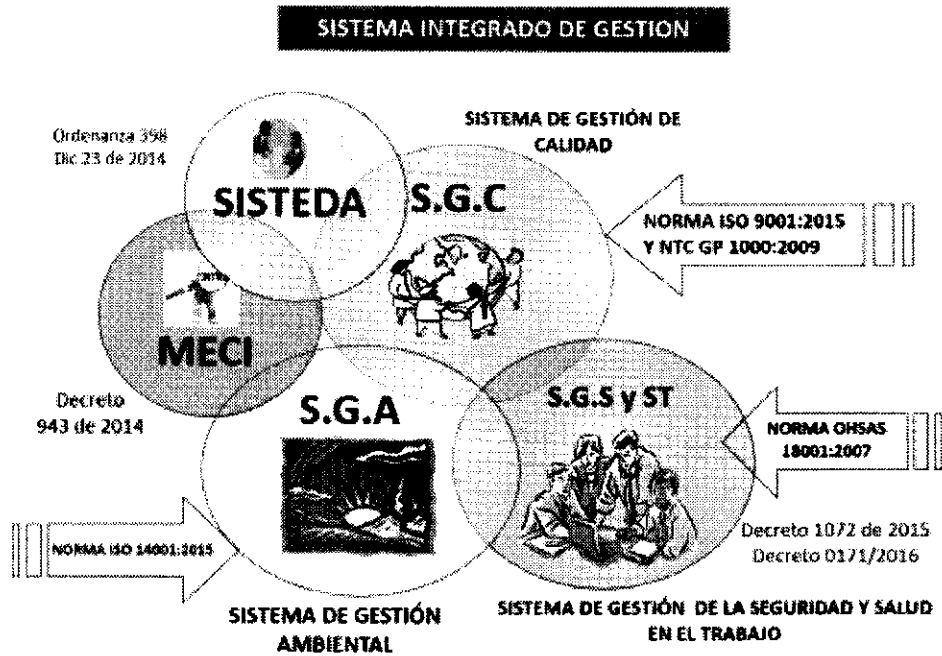
Hacer: Mejorar e implementar los procesos.


Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, objetivos y requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

Actuar: Es la fase que comprende la estandarización y la toma de decisiones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 7 de 54

Gráfica No.1 Sistema Integrado de Gestión

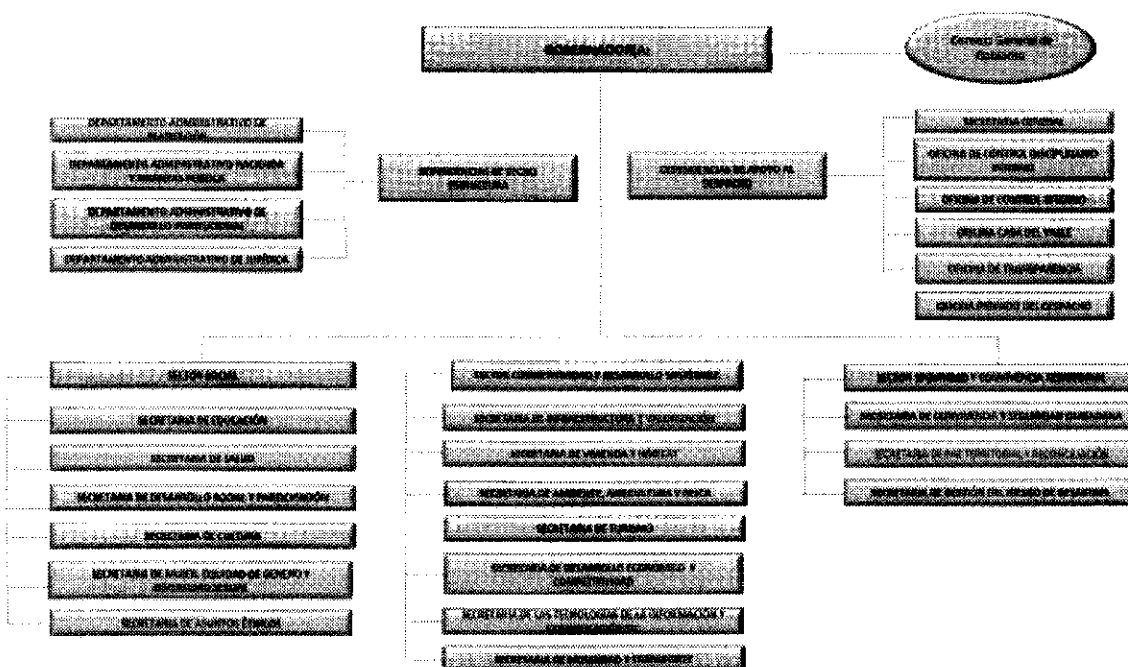



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 8 de 54

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura orgánica del departamento en el nivel central está conformada actualmente por el Despacho del Gobernador (a), Secretarías, Departamentos Administrativos, Oficinas, Unidades Administrativas Especiales sin personería jurídica, de acuerdo al Decreto Departamental número 1138 del 29 de agosto de 2016.


Grafico No. 2 Estructura Orgánica del Departamento



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 9 de 54

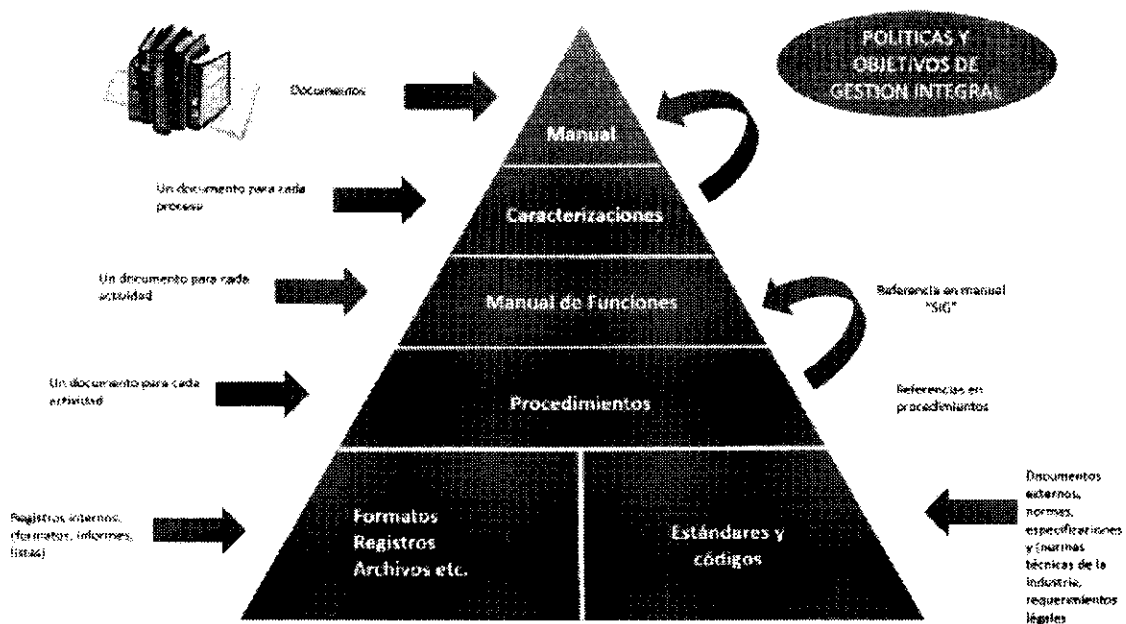
4.1 Estructura de trabajo del SIG




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 10 de 54

4.2 Documentación del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca tiene la siguiente estructura documental:



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 11 de 54

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1 Misión


Recuperar el liderazgo del departamento fomentando los valores de transparencia, Buen Gobierno y la participación activa a nivel nacional e internacional, mediante la implementación de dinámicas sociales, políticas, económicas e institucionales para fortalecer la capacidad institucional y de inversión con el fin de responder a los desafíos del entorno y lograr mayores niveles de competitividad, seguridad, paz y convivencia, equidad y sostenibilidad del medio ambiente que permitan mejorar la calidad de vida de los vallecaucanos.

5.2 Visión

El Valle del Cauca, al 2019, será un departamento líder, nacional e internacional, en desarrollo humano, paz y reconciliación; con una gestión pública transparente, participativa, plural, eficiente y con alto compromiso social; que promueva el desarrollo sostenible, garantía de la conservación del capital natural, rico en biodiversidad, servicios eco-sistémicos, riqueza étnico-cultural; con fuerza productiva, turística, infraestructura, tecnología, atractivo para la inversión; que incentive la innovación, el emprendimiento, la cooperación, la equidad, la convergencia regional y la competitividad para la integración global de la región Pacífico con el mundo.

5.3 Política de Calidad

La Gobernación del Valle del Cauca orienta su actuación institucional mediante un Sistema de Gestión de Calidad que tiene como premisas de éxito: eficiencia, eficacia y efectividad en trámites y servicios; compromiso, transparencia y competencia del servidor público; participación social activa e incluyente; óptima atención e información a los ciudadanos; adecuada y moderna infraestructura y mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, contribuyendo a los fines esenciales del Estado en concordancia con la Misión, Visión y el Plan de Desarrollo departamental.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 12 de 54


5.4 Objetivos de calidad

La Alta Dirección ha establecido los Objetivos de Calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad, ellos son:

- **Sistema Integrado de Gestión:** Llevar a la práctica lo establecido en la fase de diseño del SGC que permiten impulsar una verdadera cultura de “hacer cada vez mejor las cosas”, y cumplir a cabalidad con los objetivos.
- **Eficiencia, eficacia y efectividad en trámites y servicios:** Optimizar la efectividad de los trámites a los usuarios.
- **Compromiso, transparencia y competencia del servidor público:** Asegurar el mejoramiento de las competencias del servidor público.
- **Participación social activa e incluyente:** Promover la participación de los actores sociales en el desarrollo de la gestión gubernamental.
- **Óptima atención e información a los ciudadanos:** Asegurar la óptima atención y servicio al ciudadano.
- **Adecuada y moderna infraestructura:** Proporcionar y mantener la adecuada infra-estructura institucional y de servicios.
- **Mejoramiento continuo:** Mejorar continuamente el desempeño y desarrollo Institucional.
- **Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés:** Evaluar y medir el cumplimiento de necesidades de los grupos de interés.

5.5 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La planificación realizada se encuentra documentada en el presente Manual de Calidad a través de la definición del Modelo del Sistema Integrado de Gestión y la descripción de cada uno de los Procesos que lo conforman. Para asegurarse que se mantiene la integridad del sistema, se realiza una planificación de posibles cambios, teniendo en cuenta aspectos relacionados con los procesos y los responsables de cada uno y posteriormente se valoran y determinan las acciones para su implementación.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 13 de 54

Finalmente se informa a la Alta Dirección para su validación y aprobación de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento.

5.5.1 Representante de la dirección

El Gobernador (a) del Departamento del Valle del Cauca, designó al Director del Departamento Administrativo de Planeación como responsable de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 0334 del 31 de Marzo de 2006, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:


Asegurar que se establezca, se implemente y se mantenga el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.

Informar a la Alta Dirección (Consejo de Gobierno) sobre el desempeño de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión y de cualquier oportunidad de mejora.

Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos de la Gobernación del Valle del Cauca.

5.5.2 Coordinador del SIG

Su función principal es coordinar, administrar la información documentada del MECI y del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y liderar el proceso de diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, actualización permanente del MECI, SGC y el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca nivel central. Actuará bajo las políticas establecidas por el Representante Legal y el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión. Su designación será mediante acto administrativo por el Representante legal.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 14 de 54

5.6 Procesos del SIG

Los Procesos se encuentran clasificados en cuatro (4) grupos:

Procesos Estratégicos: Están enfocados con el concepto de "Planificar": en razón a que se establecen los objetivos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad.

En la categoría de procesos estratégicos, se establecen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de disponibilidad de los recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Están enfocados con el concepto "Hacer": implementar los Procesos necesarios para la realización del producto o del servicio.


En la Categoría de Procesos Misionales (cadena de valor), se establecen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de Soporte o Apoyo: Están enfocados con el concepto de facilitar el "Hacer" de los procesos necesarios para la realización del producto o del servicio y verificar que estos se ejecuten adecuadamente.

En la categoría de Procesos de Apoyo, se establecen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos, que son necesarios en los procesos del SIG


Procesos de Evaluación y Mejora: En la Categoría de Procesos de Evaluación, se establecen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficiencia, eficacia y efectividad. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas

A continuación se describen cada uno de los procesos del SIG:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 15 de 54

Cuadro No.1 Procesos del Sistema Integrado de Gestión

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M1	Planificación del Desarrollo Institucional y Regional	M1-P1	Direccionar la planificación estratégica
		M1-P2	Planear las Finanzas Públicas
		M1-P3	Administrar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
		M1-P4	Direccionar las comunicaciones
M2	Propiciar el desarrollo económico y competitivo	M2-P1	Promover el Desarrollo Agropecuario, agroindustrial, ambiental y minero de la región
		M2-P2	Gerenciar el Desarrollo económico Local
		M2-P4	Desarrollar y Administrar la Infraestructura del Departamento
		M2-P5	Gestionar el Desarrollo Turístico y de Comercio de la Región
M3	Gestionar el Desarrollo social	M3-P1	Gestionar el servicio educativo
		M3-P2	Gestión de la Salud Pública
		SP-M3-P2-01	Gestionar la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la gestión de la salud pública
		SP-M3-P2-02	Gestionar el sistema de Vigilancia en salud pública de los factores de riesgo para la salud
		M3-P3	Gestión Cultural
		M3-P4	Promover La Garantía De Derechos Poblacionales
		M3-P5	Promover La Vivienda Y El Hábitat
		M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de servicios de salud
		SP-M3-P6-01	Gestionar el aseguramiento universal
		SP-M3-P6-02	Gestionar la prestación de los servicios de salud
		SP-M3-P6-03	Gestionar el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad
		M3-P7	Gestión Integrada de Recursos de la salud
		SP-M3-P7-01	Gestionar los recursos financieros para el sector salud
		SP-M3-P7-02	Gestionar el Desarrollo del talento Humano para el Sector Salud
		SP-M3-P7-03	Gestionar el apoyo logístico
M4	Gestionar los servicios y	M4-P1	Orientación y atención al Ciudadano


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 16 de 54

	deberes de los grupos de interés	SP-M4-P1-01	Fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana en salud a los actores del SGSSS
		M4-P2	Atender servicios al ciudadano
		M4-P3	Gestión del recaudo
M5	Fortalecer la Gestión Pública de los Entes Territoriales	M5-P1	Asesoraría y Asistencia Técnica
		M5-P2	Evaluación de la Gestión de los Entes Territoriales
M6	Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad ciudadana, los DH y la Paz territorial	M6-P1	Promover la Convivencia, la seguridad ciudadana, la protección de los derechos humanos y el DIH
		M6-P2	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca
M7	Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	M7-P1	Administrar el presupuesto
		M7-P2	Administrar El Tesoro Publico Departamental
		M7-P3	Administrar la información de hechos económicos
M8	Gestionar el Talento Humano	M8-P1	Administrar y Desarrollar el Talento Humano
		M8-P2	Investigar las conductas de los servidores públicos adscritos al Departamento del Valle del Cauca
		M8-P3	Administración del Pasivo Pensional
		M8-P4	Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo
M9	Gestionar Logística de Recursos físicos	M9-P1	Administrar Bienes y Servicios Generales
		M9-P2	Adquirir bienes y servicios
		M9-P3	Gestión Documental
M10	Gestionar la actividad jurídica	M10-P1	Gestión y Representación Judicial
		M10-P2	Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro
M11	Gestionar Soluciones Tecnológicas de Información	M11P1	Gestionar los servicios tecnológicos
		M11P2	Gestionar los sistemas de información
M12	Evaluar y Mejorar el SIG	M12-P1	Evaluar el Sistema Integrado de Gestión

Nota: En la caracterización de algunos de los procesos del SIG. MECI/Calidad se han identificado subprocesos, que permiten mejorar y controlar el desempeño de cada proceso que conforma el sistema de gestión.

5.7 Documentación de los procesos

Los Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca, se

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 17 de 54

documentan en función de los requisitos del cliente, legales o reglamentarios aplicables, de la naturaleza de sus actividades y de su estrategia corporativa global y de la norma. Se manejarán y controlarán de acuerdo a las directrices del procedimiento: revisión, aprobación, actualización, elaboración y control de documentos.

Los Procedimientos documentados exigidos por la Norma NTCGP 1000:2009 así como los requeridos para la descripción de los procesos de la entidad se vinculan en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, el cual es complementario con el LISTADO MAESTRO DE REGISTROS.


5.8 Descripción de los procesos

La Gobernación del Valle del Cauca ha orientado su gestión directiva, administrativa y operativa en procesos bien definidos que identifican las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con la interacción de los servidores públicos y demás recursos que la entidad tiene a su disposición para generar como resultado la óptima calidad en el cumplimiento de los mandatos constitucionales que rigen el actuar institucional.

Para hacer una adecuada definición de sus operaciones, la Gobernación del Valle del Cauca ha seguido la metodología de Cadena de Valor, la cual es una herramienta metodológica que permite a la entidad entender el valor generado en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejora, así como los diferentes niveles de despliegue, desde el primer nivel de Macro-Proceso y los niveles subsiguientes de Procesos y actividades de la Entidad.

Adicionalmente se anexan las caracterizaciones de cada uno de los Procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

Los Procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión son:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 18 de 54

5.8.1 Procesos estratégicos

Son los que deben llevar a la Entidad a cumplir sus objetivos y política de calidad, mediante la formulación de los lineamientos y estrategias que debe seguir la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta como elementos rectores las estrategias y cumplimiento del Plan de Desarrollo y la gestión de recursos, con los que se puede dar orientación y dirección a la Entidad. En estos procesos se encuentra el Macro-Proceso Planear el Desarrollo Institucional y Regional.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M1	Planificación del Desarrollo Institucional y Regional	M1-P1	Direccionar la planificación estratégica
		M1-P2	Planear las Finanzas Públicas
		M1-P3	Administrar y mejorar el Sistema Integrado De Gestión (SIG).
		M1-P4	Direccionar las comunicaciones


El proceso M1-P1: Direccionar la planificación estratégica, es liderado por el Departamento Administrativo de Planeación, maneja la planeación del territorio, elabora el plan de desarrollo, planes de acción, plan plurianual de inversiones y banco de programas y proyectos.

Como Productos MECI, este proceso entrega el plan de desarrollo del elemento planes y programas, y el Anuario Estadístico del Valle, dentro del elemento información primaria.

El proceso M1-P2: Planear las Finanzas Públicas, es liderado por el Departamento de Hacienda y Finanzas Públicas y tiene como objetivo definir las políticas y estrategias fiscales y financieras, garantizando los recursos necesarios para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos a través del presupuesto general del departamento del Valle del Cauca.

El proceso M1-P3: Administrar y mejorar el Sistema Integrado De Gestión (SIG), es liderado el Departamento Administrativo de Planeación, direcciona el Sistema Integrado de Gestión, con su estructura por procesos y propende el mejoramiento continuo del mismo, mediante la toma oportuna de acciones correctivas, preventivas y de mejora, control del producto no conforme.

Como Productos MECI, entrega el modelo operativo por procesos, la administración de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 19 de 54

los riesgos, el manual del SIG, Plan de Mejoramiento por Procesos y el Plan de Mejoramiento Institucional.

El proceso M1-P4: Direccionar las Comunicaciones, es liderado por la Oficina de Comunicaciones de la Gobernación, la cual coordina el flujo de información para la realización de los principios y valores acogidos por la organización en el Plan de Desarrollo de la Administración respectiva. Lidera además los planes y estrategias para difundir y posicionar los diferentes programas y proyectos del Plan de Desarrollo.

El proceso contribuye a brindar coherencia en los mensajes institucionales para mejorar la comunicación con las servidores, servidores y la sociedad en general, así mismo como la rendición de cuentas constante a la sociedad como un ejercicio de transparencia.


Como productos MECI entrega las diferentes estrategias de comunicación y el manejo y control de la información dispuesta en las carteleras de cada piso de la Gobernación.

5.8.2 Procesos misionales

Son los procesos que afectan de manera directa el cumplimiento de las obligaciones constitucionales que debe satisfacer la Gobernación del Valle del Cauca en su accionar gubernamental e Institucional, guiándose en el cumplimiento de los principios de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, el autocontrol y la autogestión.

En estos procesos se encuentran los macro-Procesos: Propiciar el Desarrollo Económico y Competitivo; Gestionar el Desarrollo Social; Gestionar los Servicios y Deberes de los Grupos de Interés; Fortalecer la Gestión de los Entes Territoriales y Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad, los DH y la Paz territorial.

El Macro-Proceso M2 Propiciar el Desarrollo Económico y Competitivo es liderado por la Secretaría de Desarrollo Económico y competitividad y la Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca, tiene que ver con todo lo relacionado con facilitar el acceso a recursos de crédito y acceso a mercados.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 20 de 54

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M2	Propiciar el desarrollo económico y competitivo	M2-P1	Promover el Desarrollo Agropecuario, agroindustrial, ambiental y minero de la región
		M2-P2	Gerencia el Desarrollo económico Local
		M2-P3	Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel
		M2-P4	Desarrollar y Administrar la Infraestructura del Departamento
		M2-P5	Gestionar el desarrollo y la promoción turística del departamento con calidad


La Secretaria de Ambiente, agricultura y pesca, lidera el proceso M2-P1: Promover el Desarrollo Agropecuario, agroindustrial, ambiental y minero de la región que tiene como objetivo dinamizar la vocación productiva del Valle del Cauca en los sectores agropecuario, agroindustrial, ambiental y minero, coordinando acciones tendientes al logro de la competitividad, sostenibilidad y equidad, con el fin de incrementar la productividad de la región

El Departamento Administrativo de Planeación, lidera el proceso M2-P3: Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel, el cual tiene como objetivo: gestionar y promover la Ciencia, Tecnología e Innovación del Valle del Cauca

La Secretaría Infraestructura y Valorización lidera el proceso M2-P4: Desarrollar y Administrar la Infraestructura del Departamento, tiene como objetivo fortalecer la competitividad y elevar las condiciones de calidad de vida de la comunidad vallecaucana mediante la construcción, mejoramiento, adecuación y rehabilitación de la infraestructura de obra física del Departamento

Como productos MECI entrega los diferentes procedimientos y controles asociados al proceso y la ejecución de planes y programas

La Secretaría de Turismo lidera el proceso M2 P5: Gestionar el desarrollo y la promoción turística del departamento con calidad y tiene como objetivo gestionar y fomentar la industria turística, articulada con las instancias públicas, privadas, gremios y la academia para consolidar al Valle del Cauca como un destino turístico con alto impacto económico, social paz territorial, competitiva, sostenible, incluyente, innovadora y productiva.


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 21 de 54

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M3	Gestionar el Desarrollo social	M3-P1	Gestionar el servicio educativo
		M3-P2	Gestión de la Salud Pública
		SP-M3-P2-01	Gestionar la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la gestión de la salud pública
		SP-M3-P2-02	Gestionar el sistema de Vigilancia en salud pública de los factores de riesgo para la salud
		M3-P3	Gestión Cultural
		M3-P4	Promover La Garantía De Derechos Poblacionales
		M3-P5	Promover La Vivienda Y El Hábitat
		M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de servicios de salud
		SP-M3-P6-01	Gestionar el aseguramiento universal
		SP-M3-P6-02	Gestionar la prestación de los servicios de salud
		SP-M3-P6-03	Gestionar el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad
		M3-P7	Gestión Integrada de Recursos de la salud
		SP-M3-P7-01	Gestionar los recursos financieros para el sector salud
		SP-M3-P7-02	Gestionar el Desarrollo del talento Humano para el Sector Salud
		SP-M3-P7-03	Gestionar el apoyo logístico

El Macroproceso M3: Gestionar el Desarrollo Social es liderado por la Secretaria de Desarrollo Social y Participación.

El proceso M3-P1: Gestionar el servicio educativo, es liderado por la Secretaría de Educación y tiene como objetivo implementar los programas y proyectos necesarios que permitan gestionar cobertura y calidad del servicio educativo en el departamento.

La Secretaria de Salud lidera los siguientes procesos: M3-P2: Gestión de la Salud Publica, tiene como objetivo:implementar los programas y proyectos necesarios que permitan gestionar cobertura y calidad del servicio educativo en el departamento; M3-P6: Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de servicios de salud y tiene como objetivo contribuir a mejorar el acceso a los servicios de salud mediante la promoción a la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS - de la población vallecaucana, del desarrollo de la red de servicios de salud y la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, y el proceso M3-P7 :Gestión Integrada de Recursos de la salud tiene como objetivo la gestión de los recursos humanos, financieros

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 22 de 54

y logísticos para la ejecución de planes, programas y proyectos de la Secretaría Departamental de Salud.

El proceso M3-P3: Gestión Cultural es liderado por la Secretaría de Cultura y tiene como objetivo fijar la política cultural del departamento y establecer una estrategia integral y coherente con las políticas nacionales del sector. Igualmente impulsar las formas de expresión y creación ciudadana, la defensa del patrimonio cultural del departamento como responsabilidad de la sociedad civil y el estado y propiciar una investigación de la cultura abierta a los procesos socioculturales propios.

El proceso M3-P4: Promover La Garantía De Derechos Poblacionales es liderado por tres secretarías: Desarrollo Social y Participación; Asuntos Étnicos y Mujer, Equidad de género y diversidad Sexual, tiene como objetivo avanzar en inclusión y desarrollo humano, para la satisfacción universal de los derechos políticos, sociales, ambientales, culturales y colectivos hacia el logro de los objetivos del milenio


El proceso M3-P5: Promover La Vivienda Y El Hábitat, es liderado por la Secretaria de vivienda y hábitat y tiene como objetivo contribuir al Desarrollo de la vivienda y el hábitat a través de la promoción, articulación y coordinación de los diferentes sectores, de acuerdo con las políticas y directrices del gobierno nacional y departamental como estrategia que facilite el acceso de la población a los derechos, bienes y servicios y a elevar sus condiciones de vida.

El macroproceso M4: Gestionar los servicios y deberes de los grupos de interés es liderado por la Secretaria General.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M4	Gestionar los servicios y deberes de los grupos de interés	M4-P1	Orientación y atención al Ciudadano
		M4-P2	Atender servicios al ciudadano
		M4-P3	Gestión del recaudo

El proceso M4-P1: Orientación y atención al ciudadano es liderado por la Secretaría General y tiene como objetivo promover y coordinar el sistema de orientación y atención al ciudadano para garantizar el acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.

Como productos MECI entrega los valores y principios éticos y el informe de análisis de la medición de la satisfacción al cliente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 23 de 54

El Departamento Administrativo de Jurídica lidera el Proceso M4-P2: Atender servicios al ciudadano y tiene como objetivo gestionar los tramites que se realizan en la Gobernación del Valle en lo correspondiente a personería jurídica; participación ciudadana; ciudadanía a extranjeros y recuperación de nacionalidad; formalizar los entes de participación con el otorgamiento de personería jurídica; recuperar nacionalidad a los colombianos que la han perdido y nombramiento de notarios de 2ª y 3ª categoría.

La Unidad Administrativa Especial de impuestos, Rentas y Gestión Tributaria lidera el Proceso M4-P3: Gestión del recaudo, tiene como objetivo fomentar la cultura tributaria del ciudadano, gestionar el recaudo y ejercer las acciones y controles necesarios que permitan la determinación y cobro de los ingresos administrados por el Departamento del Valle del Cauca.

El Macroproceso M5: Fortalecer la Gestión Pública de los Entes Territoriales, es liderado por el Departamento Administrativo de Planeación.


CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M5	Fortalecer la Gestión Pública de los Entes Territoriales	M5-P1	Asesoraría y Asistencia Técnica
		M5-P2	Evaluación de la Gestión de los Entes Territoriales

El proceso M5-P1: Asesoraría y Asistencia Técnica, tiene como objetivo brindar asesoría y asistencia técnica de manera eficaz a los entes territoriales, organizaciones y personas, proporcionando las herramientas de gestión necesarias que permitan el desarrollo de competencias para alcanzar mejores niveles de autonomía local y satisfacción de necesidades básicas.

El proceso M5-P2: Evaluación de la Gestión de los Entes Territoriales, tiene como objetivo medir el desempeño de los entes territoriales del departamento frente al cumplimiento de sus competencias constitucionales y legales, para facilitar la toma de decisiones de las partes interesadas.

El Macroproceso M6: Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad, los DH y la Paz territorial es liderado por la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

El proceso M6-P1: Promover la Convivencia, la seguridad ciudadana, la protección de los derechos humanos y el DIH, es liderado por la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana y tiene como objetivo diseñar, implementar y articular programas de convivencia pacífica para lograr la paz territorial, priorizando la socialización y

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 24 de 54

seguimiento en el cumplimiento de los Derechos Humanos, Constitucionales y DIH, en el marco de las funciones de la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Como productos MECI entrega los diferentes procedimientos y controles asociados al proceso y la ejecución de planes y programas.


CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M6	Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad ciudadana, los DH y la Paz territorial	M6-P1	Promover la Convivencia, la seguridad ciudadana, la protección de los derechos humanos y el DIH
		M6-P2	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca

El proceso M6-P2: Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca, es liderado por la Secretaria de Paz territorial y Reconciliación y tiene como objetivo promover espacios de reconciliación entre los diversos actores del conflicto, para generar una cultura de paz sostenible en el Departamento del Valle del Cauca.

5.8.3 Procesos de soporte o apoyo

Esta clasificación incluye los procesos que sirven de soporte a las otras dos clasificaciones de procesos, en este nivel se centran algunas de las actividades administrativas de la entidad que velan por el mantenimiento y soporte de los Procesos Estratégicos y Misionales.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M7	Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	M7-P1	Administrar el presupuesto
		M7-P2	Administrar El Tesoro Público Departamental
		M7-P3	Administrar la información de hechos económicos
M8	Gestionar el Talento Humano	M8-P1	Administrar y Desarrollar el Talento Humano
		M8-P2	Investigar las conductas de los servidores públicos adscritos al Departamento del Valle del Cauca
		M8-P3	Administración del Pasivo Pensional
		M8-P4	Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo
M9	Gestionar Logística de Recursos físicos	M9-P1	Administrar Bienes y Servicios Generales
		M9-P2	Adquirir bienes y servicios
		M9-P3	Gestión Documental

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 25 de 54

M10	Gestionar la actividad jurídica	M10-P1	Gestión y Representación Judicial
		M10-P2	Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro
M11	Gestionar Soluciones Tecnológicas de Información	M11P1	Gestionar los servicios tecnológicos
		M11P2	Gestionar los sistemas de información

El Macroproceso M7: Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas, es liderado por el Departamento de Hacienda y Finanzas públicas, asegura la disponibilidad de los recursos financieros, mediante la planificación eficiente de los ingresos y el manejo de los excedentes de liquidez, para garantizar el pago oportuno de las obligaciones y la aplicación racional de fondos que facilite la gestión de los procesos del Departamento del Valle del Cauca.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M7	Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	M7-P1	Administrar el presupuesto
		M7-P2	Administrar El Tesoro Público Departamental
		M7-P3	Administrar la información de hechos económicos

El proceso M7-P1 tiene como objetivo establecer los métodos y procedimientos para la ejecución del presupuesto, realizar el seguimiento y reportar los resultados para la toma de decisiones fiscales y financieras.


El proceso M7-P2 tiene como objetivo Administrar y optimizar el uso de los recursos financieros para atender las obligaciones contraídas con la Administración Departamental.

El proceso M7-P3 tiene como objetivo, garantizar que la información de los hechos económicos sea verídica, real y oportuna para la generación de estados financieros y otros reportes contables

Como productos MECI entrega los diferentes procedimientos y controles asociados al proceso

El Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional lidera el Macroproceso M8-P1: Administrar y Desarrollar el Talento Humano.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M8	Gestionar el Talento	M8-P1	Administrar y Desarrollar el Talento Humano

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 26 de 54

	Humano	M8-P2	Investigar las conductas de los servidores públicos adscritos al Departamento del Valle del Cauca
		M8-P3	Administración del Pasivo Pensional
		M8-P4	Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo

El Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional lidera los siguientes procesos: M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano, establece la estructura orgánica; planta de empleos; cargas laborales; manual de funciones y competencias laborales, actividades relacionadas con la vinculación, inducción, capacitación, reinducción; pago de nómina y prestaciones sociales; administración de la carrera administrativa y retiro del servidor público.


Tiene como objetivo garantizar en la Gobernación la existencia de talento humano competente por procesos que responda a la planificación estratégica, mediante procedimientos de selección meritocráticos, la capacitación, el bienestar social, la seguridad y salud en el trabajo y la evaluación del desempeño, que permitan el mejoramiento continuo de la gestión, conforme a la normas vigentes de carácter laboral y administrativo.

El Proceso M8-P4: Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo, maneja todas las actividades relacionadas con exámenes de ingreso, retiro, evaluaciones médicas laborales, reporte e investigación de accidentes de trabajo, reporte e investigación de incidentes, planes de emergencia, programas de riesgo psicosocial y clima organizacional, sistemas de vigilancia epidemiológicos, inspecciones puestos de trabajo, identificación de peligros y valoración de riesgos de todos los puestos de trabajo.

Como Productos MECI, entrega la estructura orgánica, el Manual de Funciones y Competencias Laborales, la Evaluación del Desempeño, el Manual de Funciones y Competencias Laborales y los procedimientos del proceso y el Plan de Incentivos, dentro del elemento Desarrollo del Talento Humano, los Acuerdos de Gestión suscritos por los directivos y, el Consejo de Gobierno, control de planeación y gestión, control de evaluación y seguimiento a recomendaciones externas e internas, planes y programas, indicadores de gestión, seguimiento a indicadores, identificación de riesgos, análisis y valoración de riesgos, auditorías internas, comunicación interna y externa.

El proceso M8-P3: Administración del Pasivo Pensional, tiene como objetivo fortalecer las finanzas del Departamento a través de la articulación del pasivo pensional garantizando la viabilidad financiera a futuro.

El proceso M8-P2: Investigar las Conductas de los Servidores Públicos del Departamento del Valle del Cauca es liderado por la oficina de Control Disciplinario Interno, tiene como

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 27 de 54

objetivo evaluar la conducta de los servidores públicos y particulares que cumplen funciones públicas, con la finalidad de que la misma enaltezca el servicio brindado a la comunidad a través de un procedimiento disciplinario, garantista y justo.

El Macroproceso M9: Gestionar Logística de Recursos físicos es liderado por Departamento Administrativo de Jurídica.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M9	Gestionar Logística de Recursos físicos	M9-P1	Administrar Bienes y Servicios Generales
		M9-P2	Adquirir bienes y servicios
		M9-P3	Gestión Documental

El Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional lidera el Proceso M9-P1: Administrar Bienes y Servicios Generales, maneja lo relacionado con el apoyo logístico que se requiere para el desempeño de las áreas misionales de la Gobernación del Valle, tales como aseo, cafetería, transporte, seguridad de bienes y personas, mantenimiento de edificaciones, adquisiciones y bienes muebles e inmuebles.


El Proceso M9-P2: Adquirir bienes y servicios, es liderado por el Departamento Administrativo de Jurídica, tiene documentados todos los procedimientos que requiere la Administración Departamental para dar cumplimiento a la normatividad que en materia de contratación estatal se debe cumplir.

El Proceso M9-P3: Gestión Documental lo lidera la Secretaría General y está relacionado con el manejo de la correspondencia interna, externa, los archivos tanto de gestión como el archivo histórico.

Como producto MECI este proceso entrega las tablas de retención documental, dentro del elemento información secundaria.

El Macroproceso M10: Gestionar la actividad jurídica es liderado por el Departamento Administrativo de Jurídica.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M10	Gestionar la actividad jurídica	M10-P1	Gestión y Representación Judicial
		M10-P2	Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 28 de 54

Este proceso lo lidera el Departamento Administrativo de Jurídica, brinda el apoyo en materia jurídica a todas las dependencias de la Administración Departamental, en cuanto a atención de demandas, tutelas, derechos de petición y conceptos, entre otros temas jurídicos.

Como productos MECI entrega los diferentes procedimientos y controles asociados al proceso.


El Macroproceso M11: Gestionar Soluciones Tecnologías de Información lo lidera la Secretaría de las tecnologías de la información y Comunicación TIC, está relacionado con el hardware, software, redes, comunicaciones, internet para la Gobernación del Valle del Cauca y las oficinas territoriales del norte, centro, sur y pacífico.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M11	Gestionar Soluciones Tecnologías de Información	M11P1	Gestionar los servicios tecnológicos
		M11P2	Gestionar los sistemas de información

El proceso M11-P1: Gestionar los servicios tecnológicos tiene como objetivo garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brinda apoyo a la gestión interna de la Gobernación y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

El proceso M11-P2 Gestionar los sistemas de información tiene como objetivo identificar, diseñar, desarrollar, construir, instalar, administrar, configurar, parametrizar, mantener y poner en marcha los sistemas de información y servicios digitales a nivel estratégico, operativo y misional de la entidad, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios de cada uno de los aplicativos utilizados en la Gobernación del Valle del Cauca, mediante el soporte técnico de la mesa de ayuda y las necesidades de la comunidad en general, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador

Como productos MECI entrega los diferentes Sistemas de Información asociados a los diferentes procesos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 29 de 54

5.8.4 Procesos de evaluación y mejora

Incluye los procesos que son la base fundamental de los principios de mejora continua, autoevaluación y evaluación independiente del Sistema Integrado de Gestión. En este nivel se centran las actividades de Control Interno y la Administración del Modelo de Mejoramiento de la Gobernación del Valle del Cauca. En esta clasificación se encuentra el Macro-Proceso Evaluar y Mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M12	Evaluar y Mejorar el SIG	M12-P1	Evaluar el Sistema Integrado de Gestión

Este proceso es liderado por la oficina de Control Interno, emite con objetividad e independencia juicios fundados a partir de evidencias, mediante la realización de auditorías internas y de la evaluación del Sistema de Control Interno.

Como producto MECI, este proceso entrega el informe anual de control interno, dentro del elemento Evaluación del Sistema de Control Interno y el procedimiento de auditorías internas dentro del elemento auditoría interna.


6. PLANIFICACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL

6.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la alta Dirección en cada dependencia, las reuniones del Comité Coordinador del SIG, de los equipos de mejoramiento continuo por cada proceso y las auditorías internas son insumo fundamental de los ciclos de la planeación del sistema que anualmente realiza la Gobernación del Valle.

6.2 Planificación de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión

La caracterización de los procesos es el mecanismo a través del cual la Gobernación del Valle del Cauca planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 30 de 54

6.3 Planificación para el logro de los Objetivos de Gestión Integral


Para garantizar la planificación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión se ha establecido un Cuadro de Mando de indicadores, el cual es una herramienta de gestión que orienta el cumplimiento de los procesos. De igual forma se ha establecido un plan de acción de los objetivos de calidad para cada año.

6.4 Planificación de la Prestación del Servicio/Trámite

La Gobernación del Valle cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo recoge los principales macro problemas del Departamento y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dicho plan se elaboran planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada dependencia para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad vallecaucana y del funcionamiento del Departamento. El proceso Direccionar la planificación estratégica, recoge estos instrumentos de planeación.

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio se describe en los procedimientos pertinentes a los procesos misionales, los cuales son los siguientes:

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
M2	Propiciar el desarrollo económico y competitivo	M2-P1	Promover el Desarrollo Agropecuario, agroindustrial, ambiental y minero de la región
		M2-P4	Desarrollar y Administrar la Infraestructura del Departamento
		M2-P5	Gestionar el Desarrollo Turístico y de comercio de la región
M3	Gestionar el Desarrollo social	M3-P1	Gestionar el servicio educativo
		M3-P2	Gestión de la Salud Pública
		M3-P3	Gestión Cultural
		M3-P4	Promover La Garantía De Derechos Poblacionales
		M3-P5	Promover La Vivienda Y El Hábitat
		M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de servicios de salud
		M3-P7	Gestión Integrada de Recursos de la salud
M4	Gestionar los servicios y deberes de los grupos de	M4-P1	Orientación y atención al Ciudadano
		M4-P2	Atender servicios al ciudadano

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 31 de 54

	interés	M4-P3	Gestión del recaudo
M5	Fortalecer la Gestión Pública de los Entes Territoriales	M5-P1	Asesoraría y Asistencia Técnica
M6	Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad ciudadana, los DH y la Paz territorial	M6-P1	Promover la Convivencia, la seguridad ciudadana, la protección de los derechos humanos y el DIH
		M6-P2	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca

6.5 Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión


Los cambios y actualizaciones que se generen al presente Manual del SIG deben ser elaborados bajo el consentimiento y aprobación del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y/o del Representante de la Alta Dirección, quienes evaluarán los cambios y ajustes propuestos y de acuerdo con su impacto se llevarán a las reuniones de Revisión por la Dirección para el estudio y aprobación de modificaciones, así como su implementación en la entidad.

Para asegurarse de que se está cumpliendo con los requerimientos de la Norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, el Representante de la Alta Dirección y el Coordinador del SIG deben realizar los cambios aprobados y así confirmar la consistencia, oportunidad y conveniencia de los mismos en el Sistema Integrado de Gestión.

Una vez cumplidos estos requisitos previos, el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, debe aprobar la liberación de cambios o modificaciones al Manual del SIG y su correspondiente sensibilización a los servidores públicos o dependencias afectadas.

Son cambios de este tipo, entre otros, los siguientes:

- Cambios en la legislación.
- Cambios en las Norma NTC ISO 9001
- Cambios en las Norma NTCGP 1000.
- Cambios en el modelo MECI
- Cambios en la Estructura Orgánica.
- Cambio del Gobierno Departamental
- Implementación de Nuevos Sistemas de Gestión

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 32 de 54

El funcionario autorizado para generar copias controladas de este Manual de Calidad es el Representante de la Alta Dirección/Gerente de Calidad/Coordinador del SIG.

Las personas que pueden tener copia controlada del Manual del SIG son: el Gobernador (a) del Valle del Cauca; los integrantes del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión; el Representante de la Alta Dirección; los líderes de procesos cuando lo requieran por escrito y aquellos grupos de interés que por disposición de la normatividad aplicable o por aprobación del Representante por la Alta Dirección se faculden para ello. En el caso de los grupos de interés, se entregará copia no controlada del manual de acuerdo a su aplicación.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, debe ser presentado y explicado a todos los funcionarios y servidores públicos de la entidad y a aquellas partes interesadas que disponga el señor Gobernador (a) del Valle del Cauca o el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.

Es responsabilidad del Representante de la Alta Dirección y del coordinador del SIG mantener actualizadas las versiones en todos los procesos de la entidad y para esto debe controlar que los cambios se apliquen y entiendan en su extensión, calidad y conveniencia.


Cada vez que se actualice el manual, una vez aprobada la nueva versión, la anterior en medio físico se elimina.

6.6. Exclusiones

Las exclusiones del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009, constituyen los elementos que por su funcionalidad y naturaleza no pueden aplicarse en el desarrollo de las actividades de la entidad. Estos requisitos excluidos son:

Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

La entidad presta servicios de carácter público dirigidos a la comunidad en general del Departamento del Valle del Cauca, asignados y reglamentados constitucional y legalmente mediante la asignación y distribución de competencias entre la nación, los departamentos y los municipios, no incluyendo el diseño de los mismos como requisitos contractuales con los usuarios o beneficiarios de los mismos. El diseño de los servicios no es un requisito contractual, ya que las disposiciones y normas que rigen la prestación de los mismos provienen del Gobierno Nacional.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 33 de 54

Numeral 7.5.2 Validación de Procesos de la Producción y Prestación del Servicio

Este requisito no aplica, ya que los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del producto a los grupos de interés.

Numeral 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle utiliza dispositivos de seguimiento y medición para la prestación del servicio en la Secretaria de Salud específicamente en el Laboratorio Departamental; dispositivos que requieren ser verificados y/o calibrados a intervalos regulares según sea el caso.

No tiene aplicación en el Sistema Integrado de Gestión ni en la prestación del servicio entregado al cliente.


7. REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia continua y adecuación del Sistema de Integrado de Gestión, mínimo una vez al año se debe realizar la revisión por parte de la Alta Dirección que tiene como entradas básicas las siguientes:

1. Cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad.
2. Resultados del último ciclo de auditorías internas.
3. Retroalimentación del cliente, estado de quejas y reclamos.
4. Indicadores de gestión de los procesos y conformidad del servicio.
5. Seguimiento a las acciones y conclusiones de la anterior revisión.
6. Cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión.
7. Recomendaciones para la mejora.

Como resultado de esta revisión se obtienen mejoras de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y de sus Procesos, mejoras en el servicio en cuanto a requisitos del cliente y una planificación de los recursos requeridos.

También como producto de la revisión puede obtenerse una modificación de los objetivos o de la política de calidad, de acuerdo con los lineamientos de la Entidad y con los requisitos y expectativas del cliente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 34 de 54

7.1 Planificación de los recursos

La Gobernación del Valle del Cauca planifica los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión

La Gobernación cuenta con diversos procesos que materializan la operación, en estos encontramos los procesos misionales y los procesos de apoyo. En la ejecución de los procesos se ejecutan cada uno de los recursos.

En esta etapa se gestionan todos los recursos y se realizan las actividades necesarias para la prestación del servicio.

Entre estas actividades se realizan:

- La gestión de los recursos (Humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo)
- La comunicación con el usuario
- La adquisición de bienes y servicios
- El control de la producción y prestación del servicio
- La identificación y trazabilidad
- El control de la propiedad del usuario
- La preservación del producto


7.2 Gestión de los Recursos

Dentro del Sistema Integrado de Gestión, se han identificado los procesos de apoyo, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos

7.2.1 Recursos Humanos

Para la gestión del recurso humano, la Gobernación del Valle del Cauca cuenta con un Manual específico de Funciones y de Competencias Laborales que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal, además se proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios/trámites, para este efecto se ha establecido el proceso de Desarrollo del Capital Humano.

Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen registros apropiados

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04 Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 35 de 54

en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

7.2.2 Infraestructura

La Gobernación determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios, para cubrir este propósito se han documentado y establecido los procesos de: Administrar Bienes y Servicios Generales, Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestionar Soluciones de TIC y Gestionar la Seguridad Informática

La infraestructura con la que cuenta la Gobernación del Valle del Cauca incluye; instalaciones locativas (Edificio/sedes), equipos de redes de voz y datos, servicios de apoyo tales como: aseo, vigilancia y transporte.

7.2.3 Ambiente de Trabajo


Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado la Gobernación ha determinado e implementado los procesos de Desarrollo del Capital Humano; Administrar el Talento Humano; Investigar las conductas de los servidores públicos adscritos al Departamento del Valle del Cauca; Seguridad y Salud en el Trabajo y Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo; en estos procesos se establecen las directrices en aras de garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7.3 Realización del Producto o Prestación del Servicio

En general los requisitos de los servicios que presta la Gobernación del Valle del Cauca están determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos, Ordenanzas, entre otros, que rigen las competencias de los departamentos, para esto cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene identificado los requisitos legales que le aplica.

Para identificar los requerimientos de los usuarios, la Gobernación obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los usuarios (entes territoriales y comunidad Vallecaucana en general) en los diferentes escenarios de participación ciudadana (Conversatorios Ciudadanos) y mediante contratos y convenios con las entidades territoriales y/o entidades cooperantes a través de programas y proyectos.

Otros requisitos son determinados a nivel interno en la Gobernación del Valle del Cauca a través de decretos orgánicos, de acuerdo con la misión y visión y enmarcados dentro de los lineamientos del Plan de Desarrollo vigente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 36 de 54

Los requisitos para la prestación de los productos, servicios/trámites, se revisan de acuerdo con los requisitos legales vigentes en el momento de una contratación con el estado y otros entes territoriales (ver proceso Adquirir bienes y servicios) y cuando se recibe la solicitud de un servicio.

7.4 Comunicación con el Usuario

El proceso de Direccionar las comunicaciones de la Gobernación del Valle, fortalece la comunicación informativa y organizacional para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, elabora y divulga información generada por las dependencias, a través de diferentes medios y canales de comunicación dirigidos al público interno y externo, que promuevan, identidad, transparencia, imagen institucional, participación ciudadana y construcción de región.

- Programas de televisión
- Página web
- Avisos de prensa
- Boletines de prensa
- Publicaciones (libros, cartillas, periódico, entre otros)
- Rendición de cuentas, entre otras.


Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del usuario (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) se encuentran definidas en el MA-M4-P1 01 Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos y Medición de Satisfacción del Cliente

Se promueve la participación ciudadana a través de diferentes escenarios de participación contemplados no solo por la ley, sino por las directrices dadas por la Gobernadora del Valle del Cauca (Conversatorios ciudadanos).

7.5 Proceso de Adquirir Bienes y Servicios

La Gobernación del Valle del Cauca se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios (ver listado maestro de documentos externos y normatividad para el proceso de contratación administrativa).

La selección de proveedores a ser contratados por la Gobernación del Valle del Cauca cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajo los lineamientos establecidos en el proceso de Adquirir bienes y servicios en concordancia con la legislación vigente. (Ver caracterización del Proceso Adquirir bienes y servicios). La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza por medio del PR-M9-P2-01

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 37 de 54

procedimiento para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y/o contratistas.

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros) se encuentra documentado en el MA-M9-02-01 Manuales de Contratación Administrativa.

7.6 Control de la Producción y Prestación del Servicio

Para el control de la prestación de los servicios, la Gobernación del Valle se ha establecido mecanismos básicos de control:

- El Plan de Desarrollo
- Plan de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones, Programas y Proyectos
- Los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión relativos a los procesos misionales. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales


7.6.1 Identificación y Trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el numeral 7 "Registros" de cada procedimiento.

Para el caso de los procesos misionales, el producto asociado a los programas y proyectos se identifica de acuerdo a lo establecido por la Subdirección de Inversión Pública.

7.6.2 Propiedad del Usuario

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Gobernación del Valle del Cauca, se anexa a los respectivos proyectos y trámites, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental M9-P3 (repcionar y radicar las comunicaciones oficiales, Organización de los Documentos en los Archivos de Gestión, Recepción y Custodia de los Archivos de Gestión en el Archivo Central, Disposición Final de los Documentos del Archivo Central, Transferencia Documental al Archivo Central, Consulta

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 38 de 54

de los Documentos en el Archivo Central) y en el proceso de Administrar y Mejorar el SIG Gestión de la Mejora Continua (Procedimiento Control de Registros PR-M1-P3-04)

7.6.3 Preservación del Producto y/o Servicio

La Gobernación del Valle del Cauca no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se entrega a los usuarios. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de tales documentos se encuentran descritas en los procedimientos que hacen parte de los procesos de Gestión Documental y del Proceso de Administrar y Mejorar el SIG.

7.7 Verificar

Realizar el seguimiento y medición de los procesos, los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto o servicio, e informar sobre los resultados.


Entre las actividades de verificación del SIG se encuentran:

- Seguimiento y medición satisfacción del usuario
- Seguimiento y medición a través de auditoría interna
- Seguimiento y medición de los procesos
- Control del producto no conforme
- Análisis de datos

7.8 Seguimiento y Medición Satisfacción del Usuario

Como parte de la medición del desempeño del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle, se realiza el seguimiento a la percepción del usuario a través del proceso M4-P1: Orientación y atención al ciudadano para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad vallecaucana en relación con la gestión de la entidad, la percepción de los entes territoriales y comunidades organizadas.

También se gestionan las quejas y reclamos de los usuarios respecto a la prestación del servicio mediante el procedimiento Manual de Atención de Petición, Quejas, Reclamos, (MA-M4-P1-01)

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 39 de 54

Asimismo, los diferentes procesos del SIG, de acuerdo con su naturaleza y objetivo, realizan estudios de satisfacción del cliente, desarrollando cuestionarios de expectativas y de percepción de la calidad, de conformidad con lo establecido en el numeral 8.2.1 de la norma NTCGP 1000, "Satisfacción del cliente", y lo especificado sobre los elementos comunes de la norma técnica de calidad en la gestión pública y el modelo estándar de control interno.

En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

La Gobernación del Valle del Cauca, por ser una entidad de carácter público debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en las hojas de vida de los trámites y servicios, el listado maestro de documentos externos y normatividad para cada proceso del SIG.

8. Seguimiento y Medición a través de Auditoría Interna


El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca, es objeto de auditorías internas planificadas desde el Proceso de Evaluación Independiente (M12-P1 Evaluar el Sistema Integrado de Gestión), para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Existen dos tipos de auditorías internas dentro de la Gobernación del Valle:

- Auditorías Internas al SIG: Se realiza al menos una auditoría anual a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Estas auditorías se realizan por procesos y se programan en diferentes periodos, según el estado de importancia de los mismos, así como el resultado de auditorías previas.

- Auditorías Internas de Control Interno: Se realizan teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso M12-P1: Evaluar el Sistema Integrado de Gestión, las directrices de la alta dirección, las necesidades de los procesos y organismos y las directrices establecidas en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

La metodología para la realización de las auditorías internas en la Gobernación del Valle del Cauca, se llevan a cabo según lo definido en el PR-M12-P1-01 Procedimiento auditorías internas de Gestión y PR-M12-P1-03 Procedimiento auditorías internas de Calidad.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 40 de 54

La información resultante es uno de los elementos de entrada para la revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca.

8.1 Seguimiento y Medición de los Procesos

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación tiene un ítem 7 denominado "parámetros de medición" en donde se relacionan los indicadores de cada proceso, los cuales son detallados en las fichas técnicas de indicadores (hoja de vida del indicador FO-M1-P3 16 y seguimiento al Indicador FO-M1-P3- 27). A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por los líderes de procesos y los equipos de mejoramiento continuo de cada proceso.

El seguimiento a los objetivos de gestión integral se realiza teniendo en cuenta el cuadro de mando integral que consolida la Gerencia del SIG.


8.2 Gestión del Producto No Conforme

La Gobernación del Valle del Cauca documentó e implementó el PR-M1-P3-06 procedimiento control de productos y/o servicios no conformes, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

8.3 Análisis de Datos

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Gobernación del Valle del Cauca cuenta con las siguientes instancias para el análisis y toma de decisiones con respecto a la información generada en los procesos, tales como:

- Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión
- Equipo de mejoramiento continuo por proceso
- Mesas de trabajo por Macroproceso/procesos
- Conversatorios de procesos

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 41 de 54

8.4 Mejora Continua

La Gobernación del Valle del Cauca con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión ha documentado e implementado el Proceso de Administrar y Mejorar el SIG, el cual tiene entre otros el siguiente procedimiento: PR-M1-P3-07 toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.


8.5 Acción Correctiva

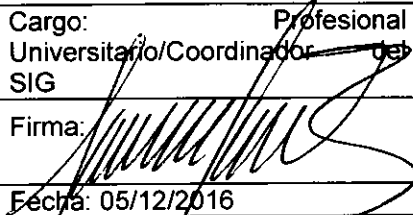
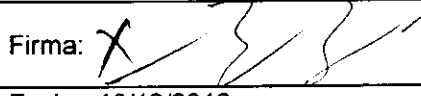
En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:


- Análisis de los productos no conformes
- Análisis de quejas y reclamos de los clientes
- Resultado de auditorías internas de calidad
- Resultado de las auditorías independientes
- Evaluación de la satisfacción de los clientes
- Resultado del seguimiento y evaluación de los procesos (Autoevaluación y Mejoramiento continuo)
- Resultado de auditorías externas de calidad
- Resultado de Revisión por la Dirección

9. CONTROL DE CAMBIOS:

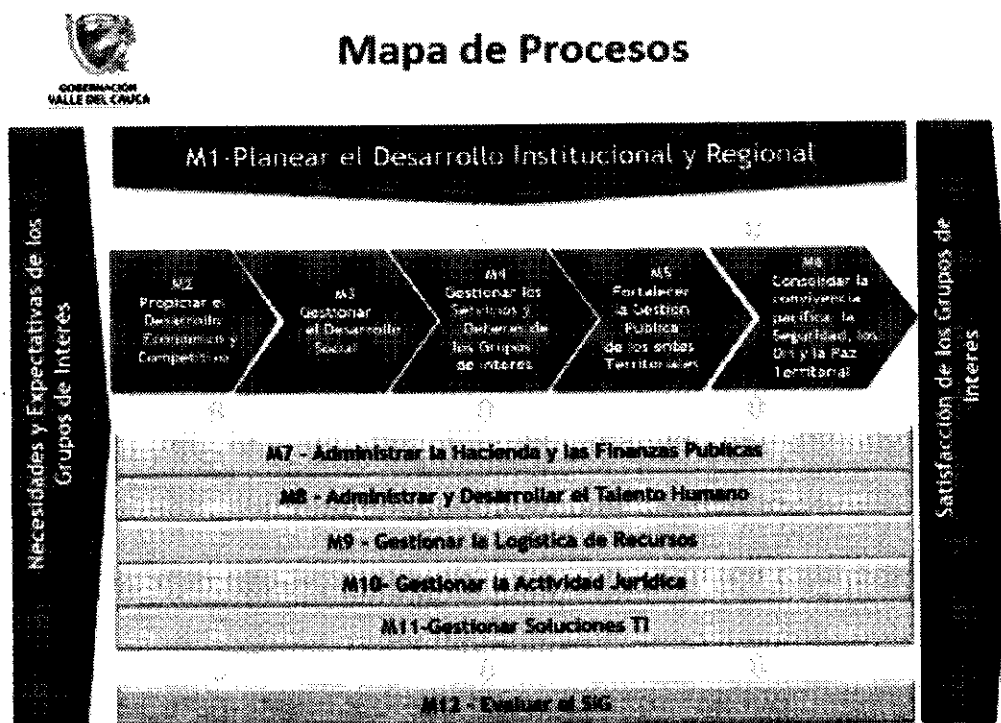
CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	20/11/2009
02	Ajuste de los procesos para cumplir con la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.	26/10/2011
03	Ajuste a la nueva estructura administrativa departamental de acuerdo al decreto 1650 de 2012	04/10/2013
04	Ajustes Decreto 1138 de Agosto 29 de 2016.	29/12/2016


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 42 de 54

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Francisco de Paula Santander Benavides Cargo: Profesional Universitario/Coordinador del SIG Firma:  Fecha: 05/12/2016	Nombre: Roy Alejandro Barreras Cortes Cargo: Gerente de Calidad – Representante de la Dirección Firma:  Fecha: 13/12/2016	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Acta No.013

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 43 de 54


ANEXO 1 MAPA DE PROCESOS



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 44 de 54

ANEXO 2 INTERACCIÓN DE LOS MACRO-PROCESOS

ANEXO 4. INTERACCIÓN DE LOS MACRO-PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA												
MACRO-PROCESOS	MACRO-PROCESOS											
	Planear el Desarrollo Económico y Regional	Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	Gestionar el Talento Humano	Gestionar la Logística de Recursos	Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Gestionar la Actividad Jurídica	Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	Gestionar el Talento Humano	Gestionar la Logística de Recursos	Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Gestionar la Actividad Jurídica	Planear el Desarrollo Económico y Regional
Planear el Desarrollo Económico y Regional		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	X		X	X	X	X						X
Gestionar el Talento Humano	X	X		X	X	X						X
Gestionar la Logística de Recursos	X	X	X		X	X						X
Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	X	X	X	X		X						X
Gestionar la Actividad Jurídica	X	X	X	X	X	X						X
Planear el Desarrollo Económico y Regional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 45 de 54

ANEXO 3 GLOSARIO

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Se toma para evitar que algo vuelva a suceder.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencialmente indeseable. Se toma para evitar que algo suceda.

Adición Presupuestal Acto administrativo por medio del cual se modifica o adiciona un rubro, el cual se considera insuficiente para satisfacer las necesidades y cumplir con el objetivo de la Entidad.

Administración de Archivos: Son operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, preservación y servicios de todos los archivos de una institución.

Agrupación Documental: Es el conjunto de tipos documentales con características diferentes, es decir que su contenido no es homogéneo, por tanto no pueden clasificarse en una misma serie o subserie documental.

Ajuste: Medida proporcionada que tiene en común unas cosas con otras

Alcance: Plazo suplementario que se deja en las administraciones hasta llegar a algún término

Alcance Auditoría: Extensión y límites de una valoración o revisión.

Alta Dirección: Persona o grupo de Personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Anónimo: Es la denuncia o queja verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Entidad, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

Aplicativo: Sirve para aplicar alguna cosa

Archivo Total: Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

Audiencia de Aclaraciones: Reunión de proponentes para aclarar las observaciones que se presenten de los pliegos de condiciones.


Auditado: Cargo, área u organización que es evaluada.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo la inspección.

Auditoría del SGC: Son evaluaciones para determinar el grado en que se han alcanzado los objetivos del SGC

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de cumplimiento de los procedimientos, políticas o requisitos utilizados como referencia (criterios de auditoría).

Autoliquidación: Hacer el ajuste final a una cuenta

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 46 de 54

Balance Consolidado Estado Financiero básico que informa a una fecha determinada, el estado de cuenta de los derechos, obligaciones y patrimonio valuados y elaborados.

Brigadas grupo de funcionarios capacitados para la prevención y atención de desastres.

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen los requisitos.

Caracterización: Documento en el cual se describen los procesos, contiene el objetivo, alcance, responsable, procesos involucrados, los proveedores, las entradas, actividades, salidas, monitoreo y medición, requisitos, indicadores de gestión, la valoración de riesgos, información primaria y secundaria y normograma.

Causación Documento emitido por el sistema luego de contabilizar los derechos u obligaciones de la Entidad.

Certificación Laboral documento mediante el cual la Entidad da fe sobre la información laboral de los trabajadores activos y retirados

Certificado Presupuestal: Carta que se certifica disponibilidad del rubro

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Clasificación Documental: Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección) de acuerdo a la estructura orgánico – funcional de la entidad.

Cliente: Persona que hace uso del producto y/o servicio.

Código: Cifra o signos para comunicar algo interno

Código de Buen Gobierno: Documento en el cual el equipo directivo, en cabeza del señor Gerente define los acuerdos de gobernabilidad y el estilo de dirección que debe primar en la entidad, es decir, la manera como deciden conducir u orientar la Entidad hacia el cumplimiento de la misión, visión, política, objetivos y metas.

Código de Ética: Texto que contiene los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, elaborado con la participación activa de todos los funcionarios.

Conflicto de Interés. Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para si o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.


Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Consolidación: agrupar la información necesaria del proceso

Contabilidad Es un sistema de información que permite recopilar, clasificar y registrar de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una Entidad, con el fin de producir informes que analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la Entidad.

Contrato: Convenio o acuerdo escrito entre las partes con obligaciones a cumplir unas determinadas condiciones.

Controles: Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 47 de 54

requeridos para el logro de los objetivos de la Entidad. Pueden ser correctivos o preventivos.

Convención colectiva acuerdo que establece relaciones laborales de trabajadores oficiales con la Entidad

Correctivo: Que corrige o subsana.

Correo Electrónico: Servicio de transmisión de mensajes electrónicos a través de una red.

Cronograma: Determinar un orden de actividades

Cuantía Tabla de valores para contratar de acuerdo al presupuesto.

CUBS: Código Único de Bienes y Servicios

Custodia: Vigilar o guardar un valor

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la entidad, sobre hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o una indebida gestión por parte de un servidor público.

Depuración: Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

Derecho de Petición: Es la situación mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre la materia.

Desagregación del Presupuesto Acto administrativo (resolución expedida por el ordenador del gasto) cuantificando cada uno de los rubros necesarios que nos permitan cumplir con el objeto social de la Entidad,

Disponibilidad: Producto que puede usarse o utilizarse

Disponibilidad Presupuestal Documento emitido por el sistema como requisito obligatoria para contratar. Donde se afecta el rubro correspondiente

Disposición Final de Documentos: Selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o eliminación.

Documento: Es información y su medio de transporte


Documento Activo: Es aquel documento que es utilizado habitualmente con fines administrativos.

Documento Esencial: Es aquel documento necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

Documento Inactivo: Documento que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

Documento semiactivo: Es aquel cuyo uso administrativo y legal es ocasional.

Eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado, en cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 48 de 54

Ejecución Presupuestal Activa Es un documento emitido por el sistema, donde se reflejan los ingresos reales de la Entidad en determinado periodo.

Ejecución Presupuestal Pasiva Es un documento emitido por el sistema, donde se reflejan los gastos reales de la Entidad en determinado periodo.

Eliminación de Documentos: Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

Entes: Instituciones gubernamentales que vigilan nuestras actividades

Entidades de Control Organismos creados por el Estado para asesorar, reglamentar y vigilar.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo un programa de verificación.

Estados Financieros Son los informes que debe preparar la Entidad con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos, obtenidos en sus actividades a lo largo de un periodo

Estrategia: Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Estilo de Dirección. Elemento de Control que define la filosofía y el modo de administrar del gobernante o gerente público. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo de la institución pública, para guiar u orientar sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos que persigue cada entidad y los fines sociales del Estado.

Estudio de Mercado: Análisis de las propuestas presentadas por una contratación.

Etapas Contractual: Elaboración y ejecución de un contrato.

Etapas Post Contractual: Pasos a seguir una vez terminado un contrato.

Etapas Precontractual: Pasos a seguir antes de elaborar el contrato.

Evaluación: Análisis de las propuestas presentadas en un proceso contractual para determinar la más favorable para la Entidad.

Evaluación: Determinar el valor de alguien o de algo.


Evidencia: Datos que respaldan la veracidad o existencia de algo.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios a que son verificables.

Extractos bancarios Documento emitido por las entidades bancarias donde muestra el resumen del movimiento débito y crédito de las cuenta bancarias de la Entidad durante un periodo determinado.

Fondo Acumulado: Documentación Institucional, almacenada sin ningún proceso de clasificación, ordenación y valoración, lo que dificulta el acceso y consulta de la misma.

Gestión de Documentos: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 49 de 54

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible el ejercicio real del poder que formalmente se entrega para el cumplimiento de los objetivos bajo la responsabilidad de un gerente o alta dirección.

La capacidad real se origina en el grado de legitimación concedido por los grupos de interés y se juega en el reconocimiento de: a). Su competencia e idoneidad para administrar la Entidad en el logro de los objetivos ; b). El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia-.

Grupos de Interés: Hallazgos de Auditoría: Resultados de la evaluación recopilada frente a los criterios de auditoría.

Hallazgos Mayores. Falla en el cumplimiento de las especificaciones que ponen en riesgo la calidad del producto o servicio, tales como ausencia de un procedimiento indispensable, ruptura total del proceso o procedimiento.

Hallazgos Menores: Desviación o falla en el cumplimiento de las especificaciones, que ponen en riesgo la calidad del producto o servicio.

Hoja de Vida información de carácter personal y laboral de los funcionarios activos y retirados

Implementación: La implementación total de MECI y NTCGP1000 se logra cuando los servidores conocen los sistemas, los entienden y los aplican día a día.

Inconsistencia: Novedad que se presenta en un proceso

Indicadores Nos permiten diagnosticar la situación financiera de la Entidad, presentar conclusiones y recomendaciones y calificar la gestión y eficiencia de la misma.

Inducción proceso mediante el cual se le informa al nuevo funcionario las funciones del cargo y presentación de la Entidad

Información: Es un dato o conjunto de datos que poseen significado


Información Primaria: Conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la Entidad está en permanente contacto, la cual se procesa dentro de la misma, circunscribiéndola a su entorno.

Información secundaria: Conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad.

Información Secundaria: Conjunto de datos que se originan o procesan al interior de la entidad, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad.

Infraestructura Informática: Se refiere al uso y manejo adecuado del Hardware, Software, Redes y Comunicaciones que se utilizan como herramienta de trabajo en la Lotería.

Internet: Es una red mundial con millones de servidores conectados. Estos pueden intercambiar información y establecer distintos servicios tales como visitar páginas de portales, correo electrónico, chatear, entre otros.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 50 de 54

Interventor: Persona delegada por la Entidad para supervisar la ejecución y el cumplimiento del contrato

Intranet: Red local a la que se accede desde varias localizaciones geográficas distintas y que usa los mismos protocolos de comunicación que Internet.

Ley: Norma o regla constante e invariable

Liberación: Es la autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Libro auxiliar Es un medio que nos permite reflejar el movimiento de un rubro en un momento determinado.

Libro de Mayor y Balance Es un libro principal que deben llevar la Entidad para registrar el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética. Este es emitido por el aplicativo contable (listados/balance/mayor y balance)

Licitación: Modalidad de contratación pública establecida en la ley

Liquidación Unilateral: Acto administrativo por el cual la Entidad liquida un contrato.

Liquidación: Culminar el respectivo proceso.

Manual de Calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una Entidad.

Mapa de Procesos: Describe gráficamente los procesos de la Entidad, clasificándolos en estratégicos o de conducción, misionales, de apoyo y de seguimiento y mejora, también refleja las interacciones entre ellos.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Modelo Estándar de Control Interno – MECI: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, gestión y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de mejorarlo mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación.

Monitoreo: Seguimiento que se le hace a una acción

Muestreo: Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.


No Conformidad de un Producto o Servicio: Un producto o servicio No conforme es cuando este no cumple con las especificaciones definidas por el cliente o para su uso.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

Normograma: Es un instrumento que le permite a la Entidad delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas de carácter constitucional, legal, reglamentaria y de autorregulación que le son aplicables.

Objetivos de la Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de calidad generalmente se basan en la política de calidad de la organización. Los objetivos de calidad generalmente se especifican en los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Observaciones: Situaciones comunes y corrientes que no indican desviaciones o

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 51 de 54

incumplimientos

Parte Interesada: Organización, persona o grupo de personas que tienen un interés en el desempeño de la Entidad.

Pedido: Solicitar se suministre algo.

Perfil: Condiciones o requisitos exigidos para ocupar una vacante

Periodo de Prueba tiempo durante el cual el trabajador oficial debe demostrar su capacidad para desempeñar las funciones del cargo

Petición: Solicitud verbal o escrita presentada ante un servidor público de la Entidad, con el fin de requerir su intervención en un asunto de su competencia. Toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley. Se expida un pronunciamiento oportuno.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una verificación.

Plan de Compras: Programación de lo que se va a adquirir, dentro de un periodo, bajo normas específicas.

Plan de Desarrollo: Es un pacto social entre la comunidad y el estado para planificar el desarrollo territorial

Plan de Acción: Es un plan elaborado por los gerentes públicos y sus colaboradores detallando las metas y objetivos y las actividades para lograrlos.

Planeación Estratégica: la determinación de las metas y objetivos básicos de una Entidad a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de los recursos necesarios para lograr dichas metas. Permitiendo la fijación de objetivos, políticas, procedimientos y programas para ejercer la acción planeada.

Planificación: Organizar un producto o Entidad conforme a un plan determinado

Planilla: Impreso o formulario con espacios en blanco para rellenar que se presenta ante la administración pública


Políticas. Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios Éticos. Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o grupo se adscriben.

Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

Póliza: Documento que constituye el contratista para garantizar el cumplimiento de un contrato.

Presupuesto Información cuantificada y resumida que nos presenta en la parte de ingresos, gastos e inversiones con los cuales desarrolla la actividad el ente económico.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 52 de 54

Preventivo: Que previene o trata de evitar un daño o peligro.

Procedimiento: Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso. Establece los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsables en la ejecución de las actividades-

Proceso: Conjunto de operaciones lógicas ordenadas para obtener un resultado determinado.

Procedimiento: Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso. Establece los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsables en la ejecución de las actividades.

Producción Documental: Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Producto o Servicio: Resultado de un proceso

Producto o Servicio no Conforme: Producto o servicio que no cumple con los requisitos.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más evaluaciones o acciones de seguimiento planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Programación: Preparación de las funciones de un mecanismo

Protocolos éticos: Parámetros de comportamiento que orientan la actuación de todos los servidores, bajo los principios consagrados en la Constitución Política y en la Ley.

Proveedor: Persona o Entidad encargada de suministrar a al quien de lo que necesita para un fin, especialmente un producto o un servicio.

Publicación: Tarifa de publicación de contratos en el Diario Oficial.

Punto de Control: Son aquellas actividades desarrolladas en los procedimientos tendientes a verificar, revisar, proteger, vigilar, supervisar, inspeccionar, confrontar.

Protocolos Éticos: Parámetros de comportamiento que orientan la actuación de todos los servidores, bajo los principios consagrados en la Constitución Política y la Ley.

Queja: Es cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción, respecto al servicio o a los servidores públicos de la entidad, y que requiere respuesta.

Recepción: Captación de un resultado de una acción

Reclamo: Es la comunicación verbal, escrita o por medio electrónico mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio


Reconocimiento: Pagos realizados mediante acto administrativo

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

Registro de Proveedor: Datos que se tienen de personas o de Entidades que proveen un bien o un servicio.

Registro Presupuestal: Libro a manera de índice, donde se apuntan lo que se va presupuestando en la vigencia.

Remuneración pago por labor prestada

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 53 de 54

Rendición de Cuentas. Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración el manejo y los rendimientos de fondos y/o recursos públicos asignados y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto y/o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos

Requisitos: Condición necesaria para cumplir con algo

Reserva Presupuestal: Documento emitido por el sistema que nos refleja la existencia de los recursos para satisfacer las necesidades de la Entidad.

Resolución: Acto administrativo por medio del cual se reconocen derechos laborales

Revisar: Revisar una cosa con atención

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Entidad y afectar el logro de sus objetivos.

Rubro Partida asignada o recursos disponibles dentro del presupuesto, para cumplir con el objeto de la Entidad.

Salario Promedio valor devengado por el trabajador durante el año para efecto de liquidaciones prestacionales.

Satisfacción del Cliente: Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Selección Documental: Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

Serie Documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplo: Hoja de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.


Servicio al Cliente: Es la interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida de sus procesos o servicios.

SICE: Sistema de Información de la Contratación Estatal.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de Información: Es un conjunto de partes interdependientes que actúan en forma conjunta para llevar a cabo una función determinada, que forma un todo unitario y que tiene un objetivo específico. Se refiere al desarrollo y al uso de información eficaz dentro de la organización, lo cual no se aplica solo a los niveles gerenciales, sino a todos los procesos del sistema.

Sistema de Desarrollo Administrativo. 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 las entidades de la administración pública orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página 54 de 54

Suministro: Proporcionar algo, comprándolo o dándolo.

Suspender: Privar temporalmente de una situación temporalmente

Sugerencia: Recomendación entregada por la parte interesada o por el ciudadano en general, que tiene por objeto mejorar el servicio, funciones, metas u objetivos de la Entidad.

Términos de Referencia o Pliego de Condiciones: Documento donde se consigna la justificación de la necesidad de adelantar un proceso contractual y las condiciones del mismo.

Trámite: Es la interacción o encuentro entre la administración pública y la sociedad, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladoras por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio o el reconocimiento de un derecho.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

Vacante Cargo disponible

Verificar: Comprobar la veracidad o autenticidad de algo

Viáticos: Valor reconocido al funcionario que en comisión oficial representa a la Entidad.

Vigencia Fiscal: Periodo que encierra el ciclo contable de una Entidad.

Vinculación: Ingreso de un funcionario a la Entidad ya sea por contrato o resolución.