

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 1 de 47

Contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETO DEL MANUAL.....	3
3. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	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.....	7
4.1 Estructura de trabajo del MIPG.....	8
4.2 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	9
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	10
5.1 Misión.....	10
5.2 Visión.....	10
5.3 Pilares y objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo.....	11
5.4 Política de Calidad.....	11
5.5 Objetivos de Calidad.....	12
5.6. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
5.6.1. Representante de la Dirección.....	12
5.7 Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	13
5.7.1 Documentación de los procesos.....	16
5.8 Descripción de los procesos.....	16
5.8.1 Procesos estratégicos.....	17
5.8.2 Procesos misionales.....	18
5.8.3 Procesos de soporte o apoyo.....	24
5.8.4 Procesos de evaluación y mejora.....	31
6. PLANIFICACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL.....	31
6.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	31
6.2 Planificación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	31
6.3 Planificación para el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	32
6.4 Planificación de la Prestación del Servicio/Trámite.....	32
6.5 Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.....	33
6.6. Exclusiones.....	35

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 2 de 47

7.1	Planificación de los recursos	36
7.2	Gestión de los Recursos.....	36
7.2.1	<i>Recursos Humanos</i>	36
7.2.2	<i>Infraestructura</i>	37
7.2.3	<i>Ambiente de Trabajo</i>	37
7.3	Realización del Producto o Prestación del Servicio	37
7.4	Comunicación con el Usuario	38
7.5	Proceso de Adquirir Bienes y Servicios	38
7.6	Control de la Producción y Prestación del Servicio	39
7.6.1	<i>Identificación y Trazabilidad</i>	39
7.6.2	<i>Propiedad del Usuario</i>	39
7.6.3	<i>Preservación del Producto y/o Servicio</i>	40
7.7	Verificar.....	40
7.8	Seguimiento y Medición Satisfacción del Usuario.....	40
8.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A TRAVÉS DE AUDITORIA INTERNA	41
8.1	Seguimiento y Medición de los Procesos.....	42
8.2	Gestión del Producto No Conforme	42
8.3	Análisis de Datos.....	42
8.4	Mejora Continua.....	42
8.5	Acción Correctiva.....	43
9.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:.....	45
9.1	Responsabilidad y autoridad	43
10.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	43
11.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	44
12.	ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	44
13.	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	45
14.	CONTROL DE CAMBIOS.....	45
ANEXOS:	1. Mapa de procesos.....	46
	2. Interacción de los macroprocesos.....	47

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 3 de 47

1. INTRODUCCION

El presente manual describe el Sistema de Gestión de Calidad 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 NTC ISO 9001:2015.

El Manual de Calidad se encuentra 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 de Gestión de la Calidad 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 DE GESTION DE LA CALIDAD

3.1 Definición:

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes

El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo

El SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 4 de 47

3.2. Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación del Valle del Cauca 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 Gestión de la Calidad (SGC) para la Administración Departamental del nivel central cubre los Procesos Estratégicos, Procesos Misionales, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación establecidos en el Mapa de Procesos.

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 NTC ISO 9001:2015

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la Norma NTC ISO 9000:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad- fundamentos y vocabulario).

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 DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 5 de 47

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 la norma NTC-ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG. 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.

El Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, en su artículo 2.2.2.3.1, articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno, indica que: “El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI”. 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 se enfocan en la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de la institución. El MIPG es “un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.” y el Decreto 1072 de 2015 SG-SST en su título 4 está enfocado a los riesgos laborales.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 6 de 47

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.

Para lograr una adecuada planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, 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, partes interesadas 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.

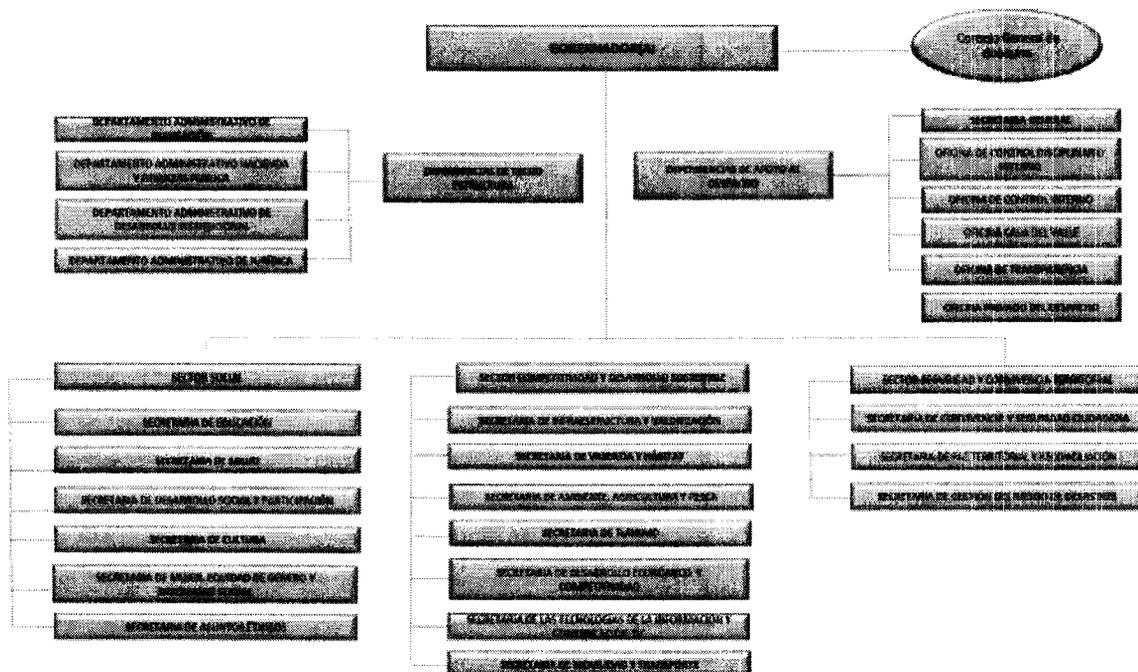
Actuar: Es la fase que comprende la estandarización y la toma de decisiones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 7 de 47

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. 1 Estructura Orgánica del Departamento



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 8 de 47

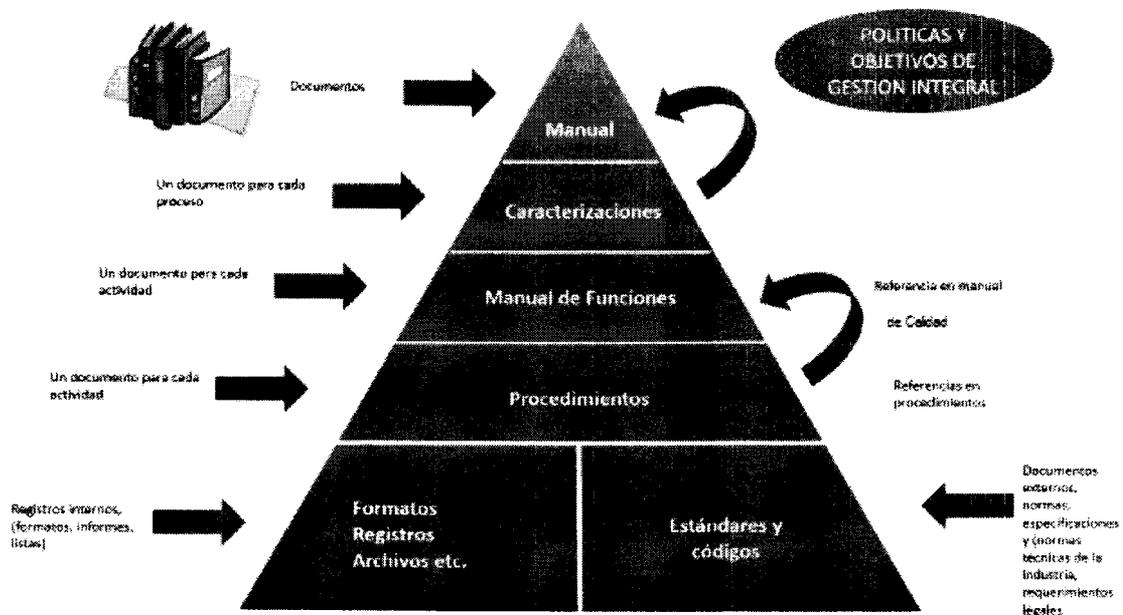
4.1 Estructura de trabajo del MIPG



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 9 de 47

4.2 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

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



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 10 de 47

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 Pilares y objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo

5.3.1 Pilar Número Uno: Equidad Y Lucha Contra La Pobreza:

Objetivo estratégico: Reducir la pobreza multidimensional del departamento y las brechas sociales, mejorando las condiciones de bienestar y desarrollo de los diferentes grupos poblacionales con la oferta de bienes y servicios de salud, educación, infraestructura y hábitat, atención preferente a primera infancia, infancia, adolescencia y juventud y una gestión social integral, fundamentada en la igualdad de oportunidades, enfoque diferencial, garantía de derechos para todos los Vallecaucanos.

5.3.2 Pilar Número Dos: Valle Productivo Y Competitivo

Objetivo estratégico: Posicionar al Valle del Cauca como líder en desarrollo económico sostenible, diversificando y fortaleciendo su estructura productiva con énfasis en las mipymes con criterios de innovación, equidad, y uso sostenible de la biodiversidad que

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 11 de 47

incentiva el uso racional de los bienes y servicios ecosistémicos, para la integración global de la región Pacífico con el mundo.

5.3.3 Pilar Número Tres: Paz Territorial

Objetivo general del pilar: La construcción de capacidades institucionales y sociales necesarias para gobernar el territorio de manera eficiente, abierta, transparente, participativa, con goce efectivo de derechos, haciendo énfasis en víctimas, personas en proceso de reintegración comunidades afectadas por el conflicto armado interno, para que el Valle del Cauca sea un modelo nacional de reparación y reintegración.

5.4 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.

5.5 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 12 de 47

- **Optima 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.

5.6 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación realizada se encuentra documentada en el presente Manual de Calidad, presentando 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.

Finalmente se informa a la Alta Dirección (Comité institucional de Gestión y Desempeño) para su validación y aprobación de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento.

5.6.1 Representante de la dirección

El Gobernador (a) delega en el cargo de la Secretaria General, la Representación de la Alta Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Coordinación del proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad –SGC del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca.

El Cargo de Líder de programa Código 206 grado 08 adscrito a la Secretaria General realiza la Coordinación, supervisión, que se cumpla los procesos de planificación, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, de conformidad con las políticas institucionales, las Normas Técnicas nacionales o internacionales y la normatividad legal vigente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 13 de 47

5.7 Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC

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 SGC.

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 SGC:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 14 de 47

Cuadro No.1 Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
M1	Planificación del Desarrollo Institucional y Regional	M1-P1	Direccionar la planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental
		M1-P2	Planear las Finanzas Públicas
		M1-P3	Administrar y mejorar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
		M1-P4	Direccionar las comunicaciones
M2	Propiciar el desarrollo económico y competitivo	M2-P1	Promover el desarrollo agropecuario, agroindustrial rural y ambiental del Departamento del Valle del Cauca
		M2-P2	Promover el desarrollo económico del departamento del valle del cauca
		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
		M2-P6	Gestionar la Economía Digital
M3	Gestionar el Desarrollo social	M3-P1	Gestionar el servicio educativo
		M3-P2	Gestión de la Salud Publica
		M3-P3	Gestión Cultural
		M3-P4	Operar el Sistema Departamental de Política Social
		M3-P5	Promover La Vivienda Y El Hábitat
		M3-P6	Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios
		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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 15 de 47

		SP-M3-P7-02	Administrar los requerimientos del personal del sector salud
		SP-M3-P7-03	Gestionar apoyo logístico del sector salud
M4	Gestionar los servicios y deberes de los grupos de interés	M4-P1	Servicio 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 y seguimiento de la gestión de las entidades territoriales
M6	Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad ciudadana, los DH y la Paz territorial	M6-P1	Gestionar la Convivencia, la Seguridad y los Derechos Humanos
		M6-P2	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca
		M6-P3	Promover la gestión del riesgo de desastres
		M6-P4	Gestionar la Movilidad y el Transporte 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 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 disciplinarias de los servidores públicos del Departamento del Valle del Cauca
		M8-P3	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	Gestión contractual
		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 Tecnologías de	M11P1	Gestionar los servicios de TIC
		M11P2	Gestionar los sistemas de Información

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 16 de 47

	Información	M11-P3	Gestionar los servicios tecnológicos PETI SED – Instituciones Educativas
		M11-P4	M11-P4 Gestionar los Sistemas de información SED
M12	Evaluar el SIG	M12-P1	Evaluar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión

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

5.7.1 Documentación de los procesos

Los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación del Valle del Cauca, se 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 para revisión, aprobación, actualización, elaboración y control de documentos

Los Procedimientos documentados, 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 de cada proceso.

5.8 Descripción de los procesos

La Gobernación del Valle del Cauca ha orientado su gestión directiva, administrativa y operativa en procesos 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.

El manual precisa la siguiente definición de gestión por procesos: “Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en el Mapa de Procesos” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 17 de 47

recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros)." (Escuela de Posgrado Curso Internacional Calidad en la Gestión Pública-2018)".

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 de Gestión de la Calidad.

Los Procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad son:

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/SUBPROCESOS
M1	Planificación del Desarrollo Institucional y Regional	M1-P1	Direccionar la planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental
		M1-P2	Planear las Finanzas Públicas
		M1-P3	Administrar y mejorar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
		M1-P4	Direccionar las comunicaciones

El proceso M1-P1: Direccionar la planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental, es liderado por el Departamento Administrativo de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 18 de 47

Planeación, maneja la planeación del territorio, elabora el plan de desarrollo, planes de acción, plan plurianual de inversiones y banco de programas y proyectos.

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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, es liderado por la Secretaría General, direcciona el MIPG/SGC, 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.

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 los servidores y la sociedad en general, así mismo como la rendición de cuentas constante a la sociedad como un ejercicio de transparencia.

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 DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 19 de 47

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
M2	Propiciar el desarrollo económico y competitivo	M2-P1	Promover el desarrollo agropecuario, agroindustrial rural y ambiental del Departamento del Valle del Cauca
		M2-P2	Promover el desarrollo económico del departamento del valle del cauca
		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
		M2-P6	Gestionar la Economía Digital

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

La Secretaría de Desarrollo Económico, lidera el Proceso M2-P2: Promover el desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca, que tiene como objetivo Promover el desarrollo económico y la competitividad por medio del fomento al emprendimiento, al desarrollo empresarial, a la innovación; y la atracción de inversión nacional e internacional

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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 20 de 47

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.

La Secretaria de las tecnologías de la información lidera el proceso M2-P6 Gestionar la Economía Digital y tiene como objetivo: Desarrollar mantener y colocar en marcha las estrategias y acciones que impulsen la competitividad en el sector de la productividad, mediante la elaboración de proyectos orientados a la innovación y desarrollo, promoción y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fomentando la política de Gobierno Digital, el uso del comercio electrónico, la masificación y utilización de servicios en línea, pagos electrónicos, firmas digitales, teletrabajo, marketing digital, uso de las redes sociales, educación virtual @learning, desarrollo de aplicaciones, entre otras, permitiéndonos consolidar el Departamento del Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

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

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
M3	Gestionar el Desarrollo social	M3-P1	Gestionar el servicio educativo
		M3-P2	Gestión de la Salud Publica
		M3-P3	Gestión Cultural
		M3-P4	Operar el Sistema Departamental de Política Social
		M3-P5	Promover La Vivienda Y El Hábitat
		M3-P6	Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios
		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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 21 de 47

		SP-M3-P7-02	Administrar los requerimientos del personal del sector salud
		SP-M3-P7-03	Gestionar apoyo logístico del sector salud

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.

El proceso M3-P2: Gestión de la Salud Pública, es liderado por la Secretaría de Salud Departamental y tiene como objetivo: Gestionar la salud pública y el plan de intervenciones colectivas en coordinación con cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), y demás entidades responsables de las acciones en salud, otros sectores y comunidad, con el propósito de obtener el logro de los resultados en 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: Operar el Sistema Departamental de Política Social, es liderado por tres secretarías: Desarrollo Social y Participación; Asuntos Étnicos y Mujer, Equidad de género y diversidad Sexual, tiene como objetivo: propiciar la sinergia entre sectores Académico, Productivo, Comunitario e Institucional, para fortalecer la generación de capacidades técnicas, mejorar sus prácticas organizativas y contribuir a optimizar los procesos de toma de decisiones en materia de políticas públicas sectoriales, temáticas e integrales (2018)

El proceso M3-P5: Promover La Vivienda Y El Hábitat, es liderado por la Secretaría 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 Proceso M3-P6: Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios, es liderado por la Secretaría de Salud Departamental, tiene como objetivo Contribuir a mejorar el acceso a los servicios de salud mediante la promoción a la afiliación al Sistema General de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 22 de 47

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.

El Proceso M3-P7: Gestión Integrada de Recursos , es liderado por la Secretaría de Salud Departamental, tiene como objetivo Administrar los requerimientos de los beneficiarios del pasivo prestacional y del talento humano de los profesionales de área de la salud, y gestionar los recursos financieros y logísticos a través de la planeación y seguimiento de los mismos, para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Secretaría Departamental de Salud contenidos en el Plan de Desarrollo.

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/SUBPROCESOS
M4	Gestionar los servicios y deberes de los grupos de interés	M4-P1	Servicio al ciudadano
		M4-P3	Gestión del recaudo

El proceso M4-P1: Servicio al ciudadano es liderado por la Secretaría General y tiene como objetivo Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, manteniendo una constante y fluida interacción con los ciudadanos y grupos de interés de manera transparente y participativa, garantizando el ejercicio de sus derechos a través de la entrega efectiva de servicios e información.

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 23 de 47

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
M5	Fortalecer la Gestión Pública de los Entes Territoriales	M5-P1	Asesoraría y Asistencia Técnica
		M5-P2	Evaluación y seguimiento de la gestión de las entidades territoriales

El proceso M5-P1: Asesoraría y Asistencia Técnica, tiene como objetivo Proporcionar asesoría, asistencia técnica y/o capacitación a las diferentes partes interesadas en la gestión integral de las Entidades territoriales del Departamento del Valle del Cauca, que contribuya al fortalecimiento de competencias para la mejora del desempeño institucional en el cumplimiento de los fines sociales.

El proceso M5-P2: Evaluación y seguimiento de la gestión de las entidades territoriales, tiene como objetivo Realizar el seguimiento y evaluación de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca, frente al cumplimiento de los procesos de planificación, finanzas, competencias constitucionales y legales; facilitando la toma de decisiones y establecimiento de acciones de mejora del desempeño institucional en el cumplimiento de los fines sociales.

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

El proceso M6-P1: Gestionar La Convivencia, La Seguridad Ciudadana, La Protección De Los Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario Y Asuntos Delegados y tiene como objetivo Diseñar, implementar y articular programas de convivencia pacífica y Seguridad ciudadana; priorizando la socialización y seguimiento en el cumplimiento de los Derechos Humanos y DIH, en el marco de las funciones de la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 24 de 47

M6	Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad ciudadana, los DH y la Paz territorial	M6-P1	Gestionar la Convivencia, la Seguridad y los Derechos Humanos
		M6-P2	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca
		M6-P3	Promover la gestión del riesgo de desastres
		M6-P4	Gestionar la Movilidad y el Transporte 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.

El proceso M6-P3: Promover la gestión del riesgo de desastres, tiene como objetivo Contribuir a la protección, mejorar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida de la población vallecaucana, mediante la ejecución de los procesos fundamentales de Conocimiento y Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres conforme a la ley 1523 del 24 de abril del 2012 con actividades prospectivas y de prevención del riesgo de desastres, mitigación de las emergencias y/o desastres y la recuperación de la población afectada.

El proceso M6-P4: Gestionar la Movilidad y el Transporte en el Departamento del Valle del Cauca, tiene como objetivo Planificar, organizar, regular y controlar la movilidad y el transporte de forma segura, eficiente y legal en los municipios del Valle del Cauca donde se presente ausencia de organismo de tránsito y ser ente integrador de las Políticas de Seguridad Vial en todo el Departamento

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 25 de 47

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
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 disciplinarias de los servidores públicos del Departamento del Valle del Cauca
		M8-P3	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	Gestión contractual
		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 de TIC
		M11P2	Gestionar los sistemas de Información
		M11-P3	Gestionar los servicios tecnológicos PETI SED – Instituciones Educativas
		M11-P4	M11-P4 Gestionar los Sistemas de información SED

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 26 de 47

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
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

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

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
M8	Gestionar el Talento Humano	M8-P1	Administrar y desarrollar el talento humano
		M8-P2	Investigar las conductas disciplinarias de los servidores públicos del Departamento del Valle del Cauca
		M8-P3	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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 27 de 47

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 y la evaluación del desempeño, que permitan el mejoramiento continuo de la gestión, conforme a las normas vigentes de carácter laboral y administrativo.

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 objetivo Investigar en materia disciplinaria la conducta de los servidores públicos, vinculados al Departamento del Valle del Cauca.

El proceso M8-P3 - Administrar el Pasivo Pensional del Departamento del Valle del Cauca, que tiene como Objetivo: Gestionar, verificar y controlar la emisión de todos los componentes inherentes al pasivo pensional mediante el cruce de información con el fin de establecer el cálculo actuarial, fortaleciendo las finanzas del Departamento del Valle del Cauca.

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.

Tiene como objetivo mejorar las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, que conlleve a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los Servidores Públicos, contratistas y partes interesadas en todas las ocupaciones.

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/SUBPROCESOS
M9	Gestionar Logística de Recursos físicos	M9-P1	Administrar Bienes y Servicios Generales
		M9-P2	Gestión contractual
		M9-P3	Gestión Documental

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 28 de 47

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. Tiene como objetivo: Administrar los Recursos Físicos y los servicios generales necesarios, brindar seguridad, amparar los bienes, personas y demás intereses patrimoniales para el cumplimiento de la misión institucional a través de los planes, programas y proyectos, en forma concordante con las normas y disposiciones legales vigentes aplicables.

El Proceso M9-P2: Gestión contractual, 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. Tiene como objetivo: Adquirir los bienes obras o servicios que demande la Administración Departamental, dando cumplimiento a la normatividad vigente y a los principios de contratación pública.

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. Tiene como objetivo: Facilitar la administración y conservación de documentos producidos y recibidos por la Administración Departamental en sus distintas fases de archivo: de gestión, central histórico, a través de actividades administrativas y técnicas.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 29 de 47

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

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 jurídica.

El Proceso M10-P1: Gestión y representación judicial, es liderado por el Departamento Administrativo de Jurídica, y su objetivo es Brindar asesoría y asistencia jurídica al Despacho del Gobernador y a las demás dependencias del nivel Central del Departamento cuando lo requieran, representar al Departamento judicialmente y extrajudicialmente de manera oportuna y efectiva, aplicando las normas jurídicas y/o administrativas vigentes así como efectuar la revisión de constitucionalidad y legalidad de los actos administrativos, sustanciar segundas instancias, ejecutar sanciones impuestas por el Ministerio Público y autoridades judiciales, absolver consultas jurídicas y derechos de petición.

El Proceso M10-P2: Inspección, vigilancia y control de entidades sin ánimo de lucro, tiene como objetivo Realizar la inspección, vigilancia y Control a las entidades sin ánimo de lucro que por competencia le corresponda a la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de brindar seguridad colectiva, protección a los asociados y a terceros.

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 30 de 47

CODIGO MACRO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESOS
M11	Gestionar Soluciones Tecnologías de Información	M11P1	Gestionar los servicios de TIC
		M11P2	Gestionar los sistemas de Información
		M11-P3	Gestionar los servicios tecnológicos PETI SED – Instituciones Educativas
		M11-P4	M11-P4 Gestionar los Sistemas de información SED

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 del Valle 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.

El proceso M11-P3 Gestionar los servicios tecnológicos PETI SED – Instituciones Educativas, 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, verificando y aplicando los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brinda apoyo a las Instituciones de Educación y las áreas de la Secretaría de Educación Departamental (SED), contribuyendo a consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador

El proceso M11-P4 Gestionar los Sistemas de información SED, tiene como objetivo: Identificar, diseñar, desarrollar, construir, instalar, administrar, configurar, parametrizar, mantener y poner en marcha los sistemas de información y servicios digitales, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios de cada uno de los aplicativos utilizados en las Instituciones Educativas y las

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 31 de 47

Áreas de la Secretaría de Educación, mediante el soporte técnico de la mesa de ayuda y las necesidades de la comunidad en educativa, contribuyendo a consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador

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 de Gestión de la Calidad. En este nivel se centran las actividades de Control Interno de la Gobernación del Valle del Cauca. En esta clasificación se encuentra el Macro-Proceso Evaluar y Mejorar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión/Sistema de Gestión de la Calidad.

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 M12-P1 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.

6. PLANIFICACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL

6.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La revisión del SGC por parte de la alta Dirección en cada dependencia, las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 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 de Gestión de la Calidad

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 DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 32 de 47

6.3 Planificación para el logro de los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad

Para garantizar la planificación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido una matriz 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/SUBPROCESOS
M2	Propiciar el desarrollo económico y competitivo	M2-P1	Promover el desarrollo agropecuario, agroindustrial rural y ambiental del Departamento del Valle del Cauca
		M2-P2	Promover el desarrollo económico del departamento del valle del cauca
		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
		M2-P6	Gestionar la Economía Digital
M3	Gestionar el Desarrollo social	M3-P1	Gestionar el servicio educativo
		M3-P2	Gestión de la Salud Publica
		M3-P3	Gestión Cultural
		M3-P4	Operar el Sistema Departamental de Política Social

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 33 de 47

		M3-P5	Promover La Vivienda Y El Hábitat
		M3-P6	Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios
		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	Administrar los requerimientos del personal del sector salud
		SP-M3-P7-03	Gestionar apoyo logístico del sector salud
M4	Gestionar los servicios y deberes de los grupos de interés	M4-P1	Servicio 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 y seguimiento de la gestión de las entidades territoriales
M6	Consolidar la convivencia pacífica, la seguridad ciudadana, los DH y la Paz territorial	M6-P1	Gestionar la Convivencia, la Seguridad y los Derechos Humanos
		M6-P2	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle del Cauca
		M6-P3	Promover la gestión del riesgo de desastres
		M6-P4	Gestionar la Movilidad y el Transporte en el Departamento del Valle del Cauca.

6.5 Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema de Gestión de la calidad

Los cambios y actualizaciones que se generen al presente Manual de calidad deben ser elaborados bajo el consentimiento y aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 34 de 47

Para asegurarse de que se está cumpliendo con los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo de Planeación y Gestión - MIPG, el Representante de la Alta Dirección y el Coordinador del MIPG deben realizar los cambios aprobados y así confirmar la consistencia, oportunidad y conveniencia de los mismos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Una vez cumplidos estos requisitos previos, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, debe aprobar la liberación de cambios o modificaciones al Manual de Calidad 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 el modelo MIPG
- Cambios en la Estructura Orgánica.
- Cambio del Gobierno Departamental
- Implementación de Nuevos Sistemas de Gestión

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

Las personas que pueden tener copia controlada del Manual de Calidad son: el Gobernador (a) del Valle del Cauca; los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 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 faculten para ello. En el caso de los grupos de interés, se entregará copia no controlada del manual de acuerdo a su aplicación.

El Manual de Calidad, 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 Institucional de Gestión y Desempeño.

Es responsabilidad del Representante de la Alta Dirección y del coordinador del MIPG 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 35 de 47

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 de Gestión de la Calidad de la Gobernación del Valle del Cauca frente a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001, 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 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. Literales a), b), c)

Numeral 8.4.1 Generalidades. Literales b) y c)

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 terceriza los servicios.

7. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia continua y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, 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 de Gestión de la Calidad.
7. Recomendaciones para la mejora.

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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 36 de 47

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.

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 de Gestión de la Calidad

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 de Gestión de la calidad, 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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 37 de 47

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 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, 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 de Gestión de la Calidad 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 38 de 47

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.

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, reclamos, solicitudes de información y denuncias 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).

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 39 de 47

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 bajos los lineamientos establecidos en el proceso de Adquirir bienes y servicios en concordancia con la legislación vigente. (Ver caracterización del Proceso Gestión contractual). La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza por medio del PR-M9-P2-01 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 Manual de Contratación.

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 de Gestión de la Calidad 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 de Gestión de la Calidad 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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 40 de 47

encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental M9-P3 y en el proceso de Administrar y Mejorar el MIPG/SGC (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 MIPG/SGC

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 SGC 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 SGC de la Gobernación del Valle, se realiza el seguimiento a la percepción del usuario a través del proceso M4-P1: Servicio 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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 41 de 47

servicio mediante el procedimiento manual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias y medición de satisfacción del cliente (MA-M4-P1-01)

Asimismo, los diferentes procesos del SGC, de acuerdo con su naturaleza y objetivo, realizan estudios de satisfacción del cliente, desarrollando cuestionarios de expectativas y de percepción de la calidad

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 SGC.

8. Seguimiento y medición a través de auditoría interna

El SGC 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 SGC, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

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

- Auditorías Internas al SGC: Se realiza al menos una auditoría anual a todos los procesos del SGC. 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 MIPG

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 DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 42 de 47

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

8.1 Seguimiento y Medición de los Procesos

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del SGC 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-P3-19 y seguimiento al Indicador FO-M1-P3-20). 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.

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 SGC 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 Institucional de Gestión y Desempeño
- Equipo de mejoramiento continuo por proceso
- Mesas de trabajo por Macroproceso/procesos
- Conversatorios de procesos

8.4 Mejora Continua

La Gobernación del Valle del Cauca con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la calidad ha documentado e implementado el Proceso de Administrar y Mejorar el MIPG/SGC, el cual tiene entre otros

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 43 de 47

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 SGC 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. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

9.1 Responsabilidad y autoridad

La Gobernación del departamento del Valle tiene definidas las responsabilidades y autoridades del personal de la entidad, las cuales se encuentran descritas en el manual específico de funciones y competencias laborales. Así mismo las responsabilidades se encuentran descritas en cada uno de los procedimientos definidos por la entidad.

Las responsabilidades y autoridades son comunicadas mediante actos administrativos dirigidos a los servidores públicos.

Así mismo se ha establecido el respectivo documento de planificación de los roles, responsabilidades y autoridades en donde a cada rol del sistema de gestión de la calidad se le definen niveles de autoridad.

10. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.

A través del documento FO-M1-P3-08 se determina el DOFA de cada proceso. Este es el producto de evaluar los factores externos e internos de la entidad. Posterior a esta

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 44 de 47

segmentación se determinan el DOFA institucional y las acciones para atender las oportunidades.

La organización mediante este documento determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad.

Se realiza seguimiento y revisión de la información. Este documento se construye a través del análisis del plan de desarrollo departamental de la vigencia.

11. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La entidad identifica y les hace seguimiento a las partes interesadas pertinentes del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la matriz de Partes interesadas FO-M1-P3-36. En esta matriz se identifican las partes interesadas por cada uno de los procesos, así como las actividades que se realizarán para satisfacer dicho requisito (seguimiento).

Este documento se construye teniendo en cuenta las caracterizaciones de cada proceso y los proyectos del plan de desarrollo departamental de la vigencia.

12. ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Este requisito se divide en dos elementos: Uno asociado a los riesgos, cuya identificación se determina en el formato de mapa de riesgos de cada proceso - FO-M1-P3-04. Luego se consolidan aquellos riesgos críticos de la institución. Para las oportunidades se han planificado dos documentos debidamente coordinados, uno es el DOFA institucional, el cual se identifica las oportunidades y las respectivas acciones, así el FO-M1-P3-36 contempla la identificación de las partes interesadas para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Estas acciones permitirán que la entidad:

Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.
Aumente los efectos deseables.
Prevenga o reduzca efectos no deseados y,
Lograr la mejora continua.

Así mismo la entidad planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades, siendo estas proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 45 de 47

13. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

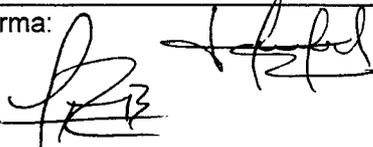
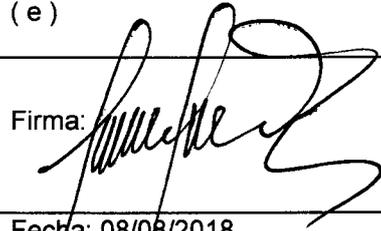
A través del documento Control de cambios, la entidad planifica los cambios cuando se determina dicha necesidad.

La entidad considera para estos cambios:

- Propósitos de los cambios y sus consecuencias potenciales
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación y/o reasignación de responsabilidades y autoridades

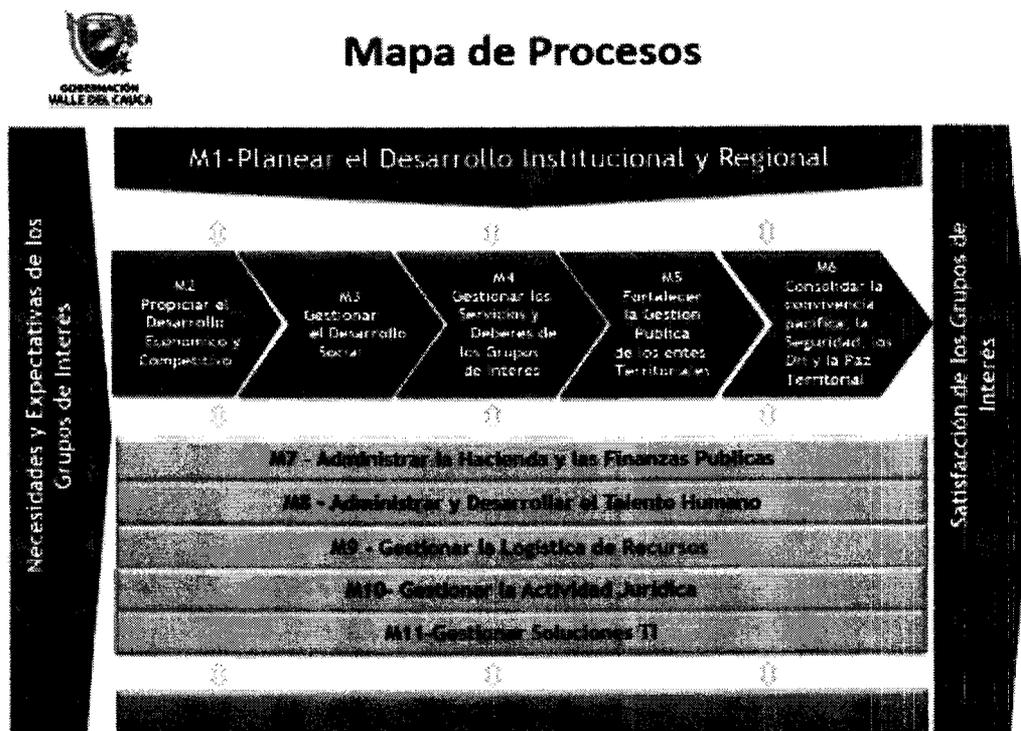
14. CONTROL DE CAMBIOS:

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
01	Proceso de implementación con la NTC ISO 9001	15/08/2018

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Francisco de Paula Santander Benavides / Fredy Alonso Parra Bustamante / Harold Martínez Manzano.	Nombre: Francisco de Paula Santander Benavides	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Acta No.006
Cargo: Líder de Programa (e) – Profesional especializado-contratista/Profesional universitario-contratista	Cargo: Líder de Programa (e)	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 01/08/2018	Fecha: 08/08/2018	

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 46 de 47

ANEXO 1 MAPA DE PROCESOS



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MA-M1-P3-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 47 de 47

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												
							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		
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	X		X	X	X	X							X
	X	X		X	X	X							X
	X	X	X		X	X							X
	X	X	X	X		X							X
Administrar la Hacienda y las Finanzas Públicas	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
Gestionar el Talento Humano	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Gestionar la Logística de Recursos	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Gestionar la Actividad Jurídica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X