

<b>Departamento del Valle del Cauca</b>    <b>Gobernación</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 1 de 9

## **POLITICAS PARA EL USO DEL MANUAL**

- El original del manual estará bajo custodia de la Oficina de Calidad – Departamento Administrativo de Planeación y de la oficina de Control Interno
- Será responsabilidad del Representante de la Dirección y Gerente de Calidad, de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos y Jefes de Oficina la inducción y comunicación del contenido del presente manual y de la información que se relacione con él, a todo el personal de la Administración Central Departamental.
- El manual deberá ser codificados de acuerdo al Listado Maestro de Documentos y a las Tablas de Retención Documental.
- Los cambios que se generen producto de la actualización o ajuste al presente documento, deberán hacerse, a través de comunicación escrita referida al Representante de la Dirección y Gerente de Calidad
- Las políticas de Operación del manual son un documento controlado, por lo tanto la revisión, aprobación, modificación, actualización y distribución se ciñe a los parámetros establecidos en el.

<b>Departamento del Valle del Cauca</b>  <b>Gobernación</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 2 de 9

## 1 INTRODUCCIÓN

Dentro de los procesos de modernización que deben adoptar las entidades públicas en Colombia con el fin de mejorar su desempeño para atender de manera eficaz las necesidades y expectativas de sus usuarios, la identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos que describen las actividades propias de la entidad y establecen los controles necesarios para llevarlas a cabo, se constituye en un mecanismo de planificación y de control para orientar el logro de los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de los usuarios.

La Gobernación del Valle del Cauca considerando la importancia de los manuales de procesos y procedimientos como una herramienta gerencial que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión y en cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, el cual establece el elemento 1.2.5 Políticas de Operación (Manual de operaciones), se permite presentar el Manual de procesos y procedimientos que dan cumplimiento a su Misión.

Este Manual se presenta la documentación implementada en el Sistema Integrado de Gestión CALIDAD - MECI en la Gobernación del Valle.

Los procedimientos estandarizados, documentados y establecidos en la Gobernación del Valle y que se referencian en este manual, describen las actividades que se llevan a cabo en cada uno de los diferentes procesos establecidos y se elaboraron con una estructura unificada, sencilla y con la participación de los funcionarios responsables de llevarlos a cabo.

El establecimiento y estandarización de los procedimientos facilita la aplicación del principio del autocontrol, puesto que en ellos quedan claramente identificadas las verificaciones que se deben hacer para cada una de las actividades que se realizan, y así asegurar que cada paso esté bien hecho antes de continuar con el siguiente.

En cumplimiento al principio de Mejora Continua, el presente manual está sujeto a todas aquellas actualizaciones que conlleven a la optimización de la operación en la entidad por lo que se le registrarán los cambios realizados a la documentación de los procesos, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Elaboración y Control de Documentos para que siempre



<p><b>Departamento del Valle del Cauca</b></p>  <p><b>Gobernación</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 4 de 9

### 3.2. 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.

### 3.3. 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.

### 3.4. 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.

### 3.5. 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.

<p><b>Departamento del Valle del Cauca</b></p>  <p><b>Gobernación</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 5 de 9

- **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

#### 4. DEFINICIONES

**4.1. Proceso:** Es una Serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

Representación Gráfica de un proceso:



Recursos

Actividades que Interactúan

Servicio o Producto

**4.2. Procedimiento:** Es una Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**4.3. Manual de procesos y procedimientos:** Elemento de Control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la Entidad Pública, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los Servidores Públicos.

<p><b>Departamento del Valle del Cauca</b></p>  <p><b>Gobernación</b></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 6 de 9

**4.4. Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

## 5. ENFOQUE POR PROCESOS

### 5.1. MAPA DE PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE

Ver anexo No. 1 Mapa de Procesos

### 5.2. TIPOS DE PROCESOS

Los procesos identificados en el Mapa de Procesos de la Gobernación del Valle se clasificaron en cuatro categorías o tipos de procesos los cuales son:

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

A los procesos establecidos en el Mapa de Procesos se les estableció su respectiva caracterización, procedimientos y manuales en los cuales se describen las actividades y se establecen puntos de control como mecanismos para efectuar el autocontrol en la entidad. La interacción de todos estos procesos permite establecer la estructura general del Modelo de operación por procesos en la Gobernación del Valle

## 6. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En el Anexo FO-M1-P3-09 se presenta la relación de cada uno de los procesos con los respectivos procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión CALIDAD – MECI, para el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la Gobernación del Valle con el fin de dar cumplimiento a su misión.

<b>Departamento del Valle del Cauca</b>  <b>Gobernación</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 7 de 9

## **7. INSTRUCCIONES PARA EL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **¿Quiénes podrán consultar el Manual de Procedimientos?**

Toda la ciudadanía en general tendrá derecho a consultar el presente manual, así como todos(as) los servidores(as) y contratistas de las diferentes dependencias que necesiten y deseen conocer los procedimientos de la Gobernación del Valle del Cauca.

### **¿Qué hacer si se desea actualizar el manual de procesos y procedimientos?**

Cuando un área organizacional, a través de sus servidores(as) ó un(a) ciudadano(a) particular, identifique la necesidad de llevar a cabo actualizaciones a los procedimientos del manual, se comunicará con el representante de la Dirección que evaluará la pertinencia y oportunidad de las modificaciones sugeridas y comunicará al Comité Coordinador del SIG, a fin de coordinar las labores de mejoramiento que deban ser adelantadas.

El Representante de la Dirección y el Departamento de Desarrollo Institucional son los órganos administrativos que tienen competencia para hacer efectivas las observaciones y sugerencias, que sobre modificaciones se planteen desde cualquier otra dependencia, es decir, que son las instancias administrativas que pueden realizar cambios sobre el manual, a partir de las solicitudes o sugerencias que le sean comunicadas y aprobadas por el Comité del SIG.

Las actualizaciones al manual, ya sean capítulos nuevos o mejoras a los preestablecidos, se harán por medio de Decreto, proyectada por el Departamento Administrativo de Planeación y el Departamento Administrativo de Jurídica, los cuales deben ser incorporadas a este manual, por el representante de la Dirección, modificando, sustituyendo o adicionando las páginas según se indique.

Cualquier error u omisión encontrada en el presente documento debe ser informado al Departamento Administrativo de Planeación con el fin de coordinar el mantenimiento respectivo.

### **¿Cómo se formaliza la entrega de un manual y/o de una actualización al mismo?**

Una vez el Departamento Administrativo de Planeación y el Departamento Administrativo de Jurídica y el representante de la Dirección han elaborado el documento Manual de Procesos y Procedimientos y éste se ha adoptado por

<b>Departamento del Valle del Cauca</b>  <b>Gobernación</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 8 de 9

Decreto, se entrega una copia del documento a la oficina de Control Interno, utilizando el formato Carta de entrega, el original de este formato reposa en el representante de la dirección y la copia en las dependencias respectivas. Las entregas de documentos serán controladas a través del uso del formato Registro de Responsables, que administrará el Representante de la Dirección.

Periódicamente, y de acuerdo con las exigencias en materia de prestación de servicios sociales o de normatividad en contratación, los métodos y formas de trabajo contemplados deben ser actualizados, para ello el Departamento de Desarrollo Institucional y el Departamento Administrativo de Jurídica y el Representante de la Dirección se reunirán para revisar el manual de procedimientos vigente y verificar la pertinencia de realizar cambios.

Los cambios o actualizaciones deben ser avalados por Decreto proyectada por el Departamento Administrativo de Planeación y el Departamento Administrativo de Jurídico y el Representante de la Dirección.

Cuando las actualizaciones se han materializado en el manual de procedimientos, El Representante de la Dirección suministra copia de las hojas que se actualizaron a las dependencias antes mencionadas, utiliza; el original de este formato y entrega la copia en las dependencias respectivas. La entrega de actualizaciones

#### ¿Cuándo leer el manual de procedimientos?

La consulta del manual de procedimientos debe ser permanente y su aplicación de Obligatorio cumplimiento

#### 7. ANEXOS

Anexo 1 Mapa de Procesos

Anexo 2 FO-M1-P3-13 Identificación de procesos y líderes

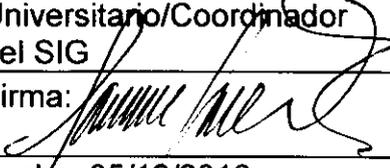
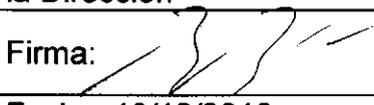
Anexo 3 FO-M1-P3-09 Listado maestro de documentos internos

Anexo 4 FO-M1-P3-18 Matriz interacción de procesos

#### 8. Control de Cambios

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
01	Ajuste Decreto 1138 de 2016	29/12/2016

<b>Departamento del Valle del Cauca</b>    <b>Gobernación</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MA-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29/12/2016
		Página: 9 de 9

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Francisco de Paula Santander Benavides	<b>Nombre:</b> Roy Alejandro Barreras Cortes	<b>Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Acta No.013</b>
<b>Cargo:</b> Profesional Universitario/Coordinador del SIG	<b>Cargo:</b> Gerente de Calidad – Representante de la Dirección	
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	
<b>Fecha:</b> 05/12/2016	<b>Fecha:</b> 13/12/2016	
		<b>Fecha:</b> 29/12/2016