



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIÓN

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Henry Giraldo Gallego	Martha Liliana Agudelo Valencia	Sandra Paola Hurtado Palacio
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Secretaria de Despacho	Cargo: Gobernadora




	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 2 de 48

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
2.1. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN	5
2.1.1 Diseño y desarrollo (Numeral 7.3).....	5
2.1.2 Propiedad del cliente (Numeral 7.5.4).....	5
2.2 GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIÓN	6
2.2.1 Revisión y distribución	6
2.2.2 Compromiso de la alta dirección.....	7
3. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
3.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ENTIDAD.....	9
3.2 MISIÓN.....	9
3.3 VISIÓN	9
3.4 POLÍTICA DE CALIDAD	10
3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	10
3.6 VALORES.....	10
3.7 CONCEPCIÓN DEL SISTEMA	11
3.7.1 Enfoque basado en procesos	11
3.7.2 Organigrama.....	11
4. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009.....	12
5. CUMPLIMIENTO POR ELEMENTO DE CONTROL MECI 1000:2005	33
6. ANEXOS	48
6.1 ANEXO 1. ORGANIGRAMA	48
6.2 ANEXO 2. MAPA DE PROCESOS	48
6.3 ANEXO 3. C-GER-01 GESTIÓN GERENCIAL	48
6.4 ANEXO 4. C-PLA-01 GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y LA PLANIFICACIÓN.....	48

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 3 de 48

6.5	ANEXO 5. C-DES-01 ORDEN PÚBLICO Y DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	48
6.6	ANEXO 6. C-DEC-01 DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	48
6.7	ANEXO 7. C-EDU-01 EDUCACIÓN.....	48
6.8	ANEXO 8. C-INF-01 PROMOCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	48
6.9	ANEXO 9. C-CUL-01 GESTIÓN CULTURAL.....	48
6.10	ANEXO 10. C-TUR-01 GESTIÓN TURÍSTICA	48
6.11	ANEXO 11. C-HAC-01 GESTIÓN TRIBUTARIA Y FINANCIERA	48
6.12	ANEXO 12. C-JUR-01 GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	48
6.13	ANEXO 13. C-SAD-01 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	48
6.14	ANEXO 14. C-CGR-01 CONTROL DE GESTIÓN Y RESULTADOS	48
6.15	ANEXO 15. MT-PLA-01 MATRIZ INTERRELACIÓN PROCESOS	48
6.16	ANEXO 16. P-PLA-60 NORMA FUNDAMENTAL	48
6.17	ANEXO 17. P-PLA-67 CONTROL DE DOCUMENTOS	48
6.18	ANEXO 18. P-PLA-68 CONTROL DE REGISTROS.....	48
6.19	ANEXO 19. P-PLA-69 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	49
6.20	ANEXO 20. P-PLA-70 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	49
6.21	ANEXO 21. P-PLA-71 ACCIONES PREVENTIVAS.....	49
6.22	ANEXO 22. P-PLA-72 ACCIONES CORRECTIVAS.....	49
6.23	ANEXO 23. LM-PLA-01 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS INTERNOS	49
6.24	ANEXO 24. LM-PLA-02 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS EXTERNOS.....	49
6.25	ANEXO 25. LM-PLA-03 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	49
6.26	ANEXO 26. LM-PLA-04 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	49
6.27	ANEXO 27. CÓDIGO DE ÉTICA	49
6.28	ANEXO 28. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	49
6.29	ANEXO 29. MT-PLA-02 MATRIZ DOFA	49
6.30	ANEXO 30. MT-PLA-03 MATRIZ MAPA DE RIESGOS POR PROCESO.....	49
6.31	ANEXO 31. LM-PLA-05 LISTADO MAESTRO DE CONTROLES.....	49
6.32	ANEXO 32. LM-PLA-06 LISTADO MAESTRO DE INDICADORES	49
6.33	ANEXO 33. MT-PLA-05 MATRIZ PLAN DE COMUNICACIONES SIGA.....	49
6.34	ANEXO 34. LM-PLA-07 LISTADO MAESTRO DE NORMOGRAMAS	49

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 4 de 48

1. OBJETO

Describir la estructura del sistema integrado de gestión administrativa SIGA de la Administración Central del Departamento del Quindío, integrar la política y los objetivos de calidad, los órganos competentes y las responsabilidades en materia de calidad, junto a las directrices generales a cumplir por la entidad; facilitar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de la entidad y la manera como ésta desarrolla su función administrativa, en procura del cumplimiento de sus fines, integrando los aspectos estratégicos y de ejecución del Sistema de Control Interno en un ordenamiento interno, que facilite la comprensión del funcionamiento de la entidad. Igualmente describir los procesos y procedimientos básicos, estableciendo las interrelaciones que garanticen una adecuada gestión del sistema basada en el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del cliente, al igual que de las demás partes interesadas.

2. ALCANCE


El Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA, que agrupa en uno los sistemas de Gestión de Calidad, de Control Interno y de Desarrollo Administrativo, en la Administración Central del Departamento del Quindío y el manual que lo define cubre todas las dependencias o unidades administrativas y la prestación del servicio de la entidad.

El manual sigue la estructura y puntos de la norma NTCGP 1000:2009 (NTC ISO 9001/2008) y del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005).

El manual describe las disposiciones adoptadas por la entidad para cumplir las políticas, los objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en las norma NTCGP 1000:2009 (NTC ISO 9001/2008). Al igual que los elementos, componentes y subsistemas planteados por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005).

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

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 5 de 48

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, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Es la fase que comprende la estandarización y la toma de las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

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

Excepción: La Secretaría de Educación, dentro del programa de modernización e implementación de la NTCGP 1000:2009, liderado por el Ministerio de Educación Nacional, cuenta con una documentación independiente pero complementaria a la reglamentada a través de este manual que aplica para las demás unidades administrativas o dependencias de la administración central departamental.


2.1. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

Este manual cumple con los requisitos establecidos para Sistemas de Gestión de la Calidad en la norma NTCGP 1000:2009 (NTC ISO 9001/2008), "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos", el cual opera en la entidad bajo las siguientes exclusiones y consideraciones:

2.1.1 Diseño y desarrollo (Numeral 7.3)

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

2.1.2 Propiedad del cliente (Numeral 7.5.4)

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 6 de 48

Este requisito se considera una exclusión del sistema de gestión de la calidad ya que todos los bienes y equipos utilizados para el desarrollo de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios son propiedad de la entidad, por lo tanto no se controla ningún bien proporcionado por el cliente.

2.1.3 Control de los equipos de seguimiento y medición (7.6)

Dentro de los resultados de los procesos de la entidad no se cuenta con productos que requieran equipos de calibración para su seguimiento y medición, los servicios prestados cuentan con indicadores para su seguimiento, por tal motivo este numeral se considera una exclusión.

2.2 GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIÓN

2.2.1 Revisión y distribución

El manual de calidad y de operación se revisa una vez al año por parte del Comité de Calidad (Comité Técnico y Operativo del SIGA) y el Representante de la Dirección, los cambios en la normatividad vigente para la entidad implican la revisión del manual de calidad y de operación en el momento en que se presenten.

La Coordinación del SIGA (Calidad) debe controlar, actualizar y publicar el manual de calidad y de operación.

La distribución del manual de calidad y de operación será:


Original: Permanece en la Coordinación del SIGA.

Copia controlada: La publicada en Intranet y en la página Web de la entidad.

Copias no controladas: Corresponde a las copias que han sido descargadas de Intranet o página web con fines informativos.

Cualquier servidor público o particular que ejerza funciones públicas de manera temporal en la entidad puede consultar el manual de calidad y de operación a través de la Intranet o página web. Es responsabilidad de todos los funcionarios asegurar que no existan copias desactualizadas o no controladas del manual de calidad en sus dependencias.

Cada vez que se actualiza el manual, una vez aprobada la nueva versión, la anterior se guardará en medio magnético en una carpeta denominada trazabilidad por parte de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 7 de 48

2.2.2 Compromiso de la alta dirección

Yo, Sandra Paola Hurtado Palacio como Gobernadora del Quindío, me comprometo a:

- a) Definir por escrito y/o actualizar la política de calidad, la cual involucra las necesidades de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios, y las metas de la entidad.
- b) Difundir la política de calidad y garantizar su aplicación por parte de los miembros de la organización.
- c) Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevar a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Gestionar y asignar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión administrativa SIGA.

Sandra Paola Hurtado Palacio
Gobernadora del Quindío


NOTIFICADOS (Líderes de proceso):

Jefe de Oficina Privada

Asesor de Control Interno

Secretario de Planeación y Planificación

Secretario Jurídico

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 8 de 48

NOTIFICADOS (Líderes de proceso):

Secretario de Servicios Administrativos

Secretario de Educación

Secretario de Hacienda
y Finanzas Públicas


Secretario de Desarrollo Económico
y Competitividad

Secretario de Infraestructura

Secretario de Desarrollo
Social y Político

Secretario de Cultura

Secretario de Turismo

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 9 de 48

3. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ENTIDAD

El Departamento del Quindío es una entidad territorial, creado mediante la Ley 2ª de 1966, regida por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia. Administrativamente se subdivide en sector central y descentralizado, conformado el primero por la Administración Central en cabeza del Gobernador y de la Corporación Administrativa o Asamblea Departamental y el sector descentralizado que lo integran los establecimientos públicos, las empresas industriales del Estado, las sociedades de economía mixta y otros órganos con régimen especial como la Empresas Sociales del Estado y Universidades de carácter público.


La última reforma administrativa fue adoptada mediante Decreto 001231 de octubre 22 de 2010, determinando la estructura de la administración pública departamental del Quindío y fijando las funciones de las dependencias que la integran. Ver anexo 1. Organigrama.

3.2 MISIÓN

Planificar y promover el desarrollo económico, social, ambiental y cultural del Departamento mediante políticas, planes, programas y proyectos, en búsqueda de productividad y competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana, basada en criterios de prioridad, equidad y solidaridad apoyada en el aprovechamiento de todos sus recursos a través de la coordinación, complementariedad e intermediación entre la Nación y los municipios.

3.3 VISIÓN

El departamento del Quindío será en el 2011 un centro de desarrollo agroindustrial y turístico, posicionado en el mercado nacional y visible en el mercado internacional, generador de valor a través de encadenamientos productivos sostenibles, con calidad humana e identidad sustentada en la diversidad cultural.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 10 de 48

3.4 POLÍTICA DE CALIDAD


La gobernación del Quindío se compromete a promover el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado, con seguridad humana y compromiso social, generando progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana, para esto cuenta con un talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Generar bienestar social y satisfacción de las necesidades de la comunidad Quindiana mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
2. Establecer relaciones de cooperación con los municipios, forjando un territorio integrado, fortaleciendo la competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana.
3. Mejorar la preparación de los servidores públicos en materia de calidad, mediante el desarrollo personal y la capacitación, logrando con ello un talento humano competente y comprometido.
4. Lograr un desarrollo económico, brindando servicios con eficiencia, eficacia y efectividad en los aspectos social, ambiental y cultural mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos.
5. Respetar positivamente con criterio renovador y con responsabilidad social el medio ambiente, en la búsqueda de protegerlo para futuras generaciones.

3.6 VALORES

1. Servicio.
2. Transparencia.
3. Compromiso.
4. Confianza.
5. Efectividad.
6. Participación.
7. Imparcialidad.
8. Responsabilidad.
9. Cumplimiento.
10. Solidaridad.
11. Lealtad.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 11 de 48

3.7 CONCEPCIÓN DEL SISTEMA

3.7.1 Enfoque basado en procesos

La Administración Central del Departamento del Quindío ha adoptado un Sistema Integrado de Gestión Administrativo SIGA basado en un enfoque por procesos, con el fin de lograr que todas las actividades que se realizan en la organización estén interrelacionadas de forma que se consiga, de la manera más eficaz y eficiente, la satisfacción de los usuarios o público externo de la entidad y de las demás partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos y expectativas, en procura de una mejora continua del desempeño y de la eficiencia global de la organización, así como de su eficacia en el cumplimiento de su política y objetivos de la calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad hace énfasis en:


- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos.

Para lograr el enfoque por procesos, la organización cumple con los siguientes requisitos:

- Define los procesos que integran el sistema.
- Establece la secuencia e interacción de los procesos.
- Formula los criterios y métodos para asegurar la operación y el control de los procesos de modo que éstos sean eficaces.
- Asegura la disponibilidad de los recursos requeridos para la operación y seguimiento de los procesos.
- Ejecuta los procesos para la prestación de los servicios.
- Lleva a cabo el seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Realiza las acciones para planificar mejoras del sistema y para la mejora continua de los procesos.


3.7.2 Organigrama

En la representación gráfica de la estructura administrativa, se reflejan 10 Secretarías de Despacho y cuatro oficinas que dependen del Despacho de la Gobernación. Ver Anexo 1. Organigrama.


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 12 de 48

4. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
4. Sistema de gestión de la calidad			
4.1 Requisitos generales	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación MP-DAP-01 Mapa de Procesos. (Anexo 2). Caracterizaciones de procesos: C-GER-01 Gestión Gerencial C-PLA-01 Gestión de la Planeación y la Planificación C-DES-01 Orden Público y Desarrollo Social y Político C-DEC-01 Desarrollo Económico y Competitividad C-EDU-01 Educación C-INF-01 Promoción de la Infraestructura C-CUL-01 Gestión Cultural C-TUR-01 Gestión Turística C-HAC-01 Gestión Tributaria y Financiera C-JUR-01 Gestión Jurídica y Contractual C-SAD-01 Servicios Administrativos C-CGR-01 Control de Gestión y Resultados (Anexos 3 a 14).	La Administración Central ha recopilado en este manual la información referente al establecimiento, documentación, implantación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, demostrando el compromiso con el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y el mejoramiento continuo, teniendo como prioridad la satisfacción de los clientes. Para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, la entidad identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en toda la organización por medio de los análisis realizados en las reuniones del Comité de Calidad.	
4.2 Gestión documental			
4.2.1 Generalidades	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación P-PLA-60 Procedimiento norma fundamental de elaboración y presentación de documentos. (Anexo 16). P-PLA-67 Procedimiento control de documentos. (Anexo 17). P-DAP-68 Procedimiento control de registros. (Anexo 18).	Conforman la documentación del Sistema el Manual de calidad y de Operación, la política y los objetivos de calidad definidos en el presente manual, los procesos, procedimientos, registros, instructivos, y documentos de origen externo.	LM-PLA-01 Listado maestro de documentos internos. (Anexo 23). LM-PLA-02 Listado maestro de documentos externos. (Anexo 24).

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 13 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
4.2.2. Manual de calidad	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación	<p>El manual de calidad y de operación persigue el logro de los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentar las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad. - Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad con eficiencia, eficacia y efectividad. - Permitir la interpretación uniforme de la política y los objetivos de la calidad. <ul style="list-style-type: none"> - Suministrar la base documental para las auditorías. - Garantizar la continuidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos. 	F-CGR-03 Actas de Reunión Comité de Calidad revisión y aprobación de las diferentes actualizaciones y versiones del Manual de Calidad y de Operación
4.2.3. Control de documentos	P-PLA-60 Procedimiento norma fundamental de elaboración y presentación de documentos. P-PLA-67 Procedimiento control de documentos.	El procedimiento que adopta la norma fundamental de elaboración y presentación de documentos define los parámetros básicos de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. La entidad cuenta además con el procedimiento para el control de documentos. Para asegurar la actualización de los documentos se maneja un listado maestro en el cual se especifica el código del documento, el nombre y la fecha de aprobación o actualización; en cada área se dispone de listados actualizados con el fin de ser publicados para su continua consulta.	LM-PLA-01 Listado maestro de documentos internos. LM-PLA-02 Listado maestro de documentos externos.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 14 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
4.2.4 Control de registros	P-PLA-68 Procedimiento control de registros.	<p>En todos los procedimientos e instructivos de trabajo se relacionan los registros que se generan (código, nombre, almacenamiento, responsables, forma de acceso, tiempo de retención, recuperación y disposición), los cuales sirven de prueba y evidencian la conformidad con los requisitos de la norma.</p> <p>Los formatos se identifican según el código asignado, en la parte superior derecha.</p> <p>Cada miembro de la organización es responsable de almacenar los registros generados en su desempeño.</p> <p>Los tiempos de retención se establecen según la necesidad e importancia del registro y conforme a las disposiciones legales (Tabla de retención documental).</p>	LM-PLA-03 Listado maestro de registros.
5. Responsabilidad de la dirección			
5.1. Compromiso de la dirección	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación Caracterización de los procesos estratégicos: C-GER-01 Gestión Gerencial. C-PLA-01 Gestión de la Planeación y la Planificación. P-PLA-64 Procedimiento revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad. P-DAP-71 Procedimiento: acciones preventivas. P-DAP-72 Procedimiento: acciones correctivas.	El compromiso de la alta dirección se evidencia a través de: a) Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, b) Establecer y difundir la política de la calidad, c) Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad, d) Llevar a cabo las revisiones por la dirección, y e) Asegurar la disponibilidad de recursos para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.	F-CGR-03 Actas de Reunión la alta dirección.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 15 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
5.2. Enfoque al cliente	<p>P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>P-PLA-73 Procedimiento medición de la satisfacción del cliente.</p>	<p>Por ser una entidad pública, se debe asegurar de forma paralela el cumplimiento de los requisitos legales bajo los que se rige, junto a la satisfacción de las necesidades del cliente.</p> <p>El nivel de satisfacción del cliente se determina a través de encuestas y del registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.</p>	<p>Registro: Peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Registro: Informe medición de satisfacción del cliente.</p>
5.3 Política de Calidad	<p>M-PLA-01 Manual de calidad y de operación.</p>	<p>La entidad plantea el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Política de Calidad, la cual declara el propósito de la alta dirección y asegura el cumplimiento de los requisitos del cliente y el mejoramiento continuo de los procesos. La Política de Calidad de la entidad es adecuada al objeto social, refleja la forma como la gestión de la calidad contribuye con el logro de la misión de la entidad.</p> <p>La Política de Calidad puede ser modificada por el Gobernador o por el Comité de Calidad cuando se considere necesaria su adecuación.</p>	


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 16 de 48

RELACIÓN DIRECTRICES POLITICA, MISIÓN, VISIÓN		
POLÍTICA DE CALIDAD	VISIÓN	MISIÓN
<p>La gobernación del Quindío se compromete a promover el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado, con seguridad humana y compromiso social, generando progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana, para esto cuenta con un talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p style="color: red;">El departamento del Quindío será en el 2011 un centro de desarrollo agroindustrial y turístico, posicionado en el mercado nacional y visible en el mercado internacional, generador de valor a través de encadenamientos productivos sostenibles, con calidad humana e identidad sustentada en la diversidad cultural.</p>	<p>Planificar y promover el desarrollo económico, social, ambiental y cultural del Departamento mediante políticas, planes, programas y proyectos, en búsqueda de productividad y competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana, basada en criterios de prioridad, equidad y solidaridad apoyada en el aprovechamiento de todos sus recursos a través de la coordinación, complementariedad e intermediación entre la Nación y los municipios.</p>
<p>Dentro de las relaciones entre la Política de Calidad, Visión y Misión de la Gobernación del Quindío se encuentran elementos que las vinculan e interrelacionan; la Política de Calidad, considera como uno de sus postulados centrales promover el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado, con seguridad humana y compromiso social, generando progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana, y ésta se relaciona con la Visión al buscar consolidar el departamento como centro de desarrollo agroindustrial y turístico, posicionado en el mercado nacional y visible en el mercado internacional, generador de valor a través de encadenamientos productivos sostenibles y con la Misión al planificar y promover el desarrollo económico, social, ambiental y cultural del Departamento mediante políticas, planes, programas y proyectos, en búsqueda de productividad y competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana.</p> <p>El otro postulado central de la Política de Calidad está determinado por la utilización de talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y su relación con la Visión se encuentra en la calidad humana e identidad sustentada en la diversidad cultural y con la Misión basada en criterios de prioridad, equidad y solidaridad apoyada en el aprovechamiento de todos sus recursos a través de la coordinación, complementariedad e intermediación entre la Nación y los municipios.</p>		

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 17 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
5.4 Planificación			
5.4.1 Objetivos de Calidad	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación P-PLA-63 Procedimiento control y monitoreo a indicadores de calidad.	La alta dirección plantea unos objetivos de calidad soportados en la Política de Calidad establecida, con los cuales se busca implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad. Se establecen indicadores de calidad por cada objetivo, los cuales se revisan periódicamente dentro del Comité de Calidad, con el fin de proponer acciones de mejoramiento.	Medición de indicadores.

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
La gobernación del Quindío se compromete a promover el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado, con seguridad humana y compromiso social, generando progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana, para esto cuenta con un talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.	1. Generar bienestar social y satisfacción de las necesidades de la comunidad Quindiana mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
	2. Establecer relaciones de cooperación con los municipios, forjando un territorio integrado, fortaleciendo la competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana.
	3. Mejorar la preparación de los servidores públicos en materia de calidad, mediante el desarrollo personal y la capacitación, logrando con ello un talento humano competente y comprometido.
	4. Lograr un desarrollo económico, brindando servicios con eficiencia, eficacia y efectividad en los aspectos social, ambiental y cultural mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos.
	5. Respetar positivamente con criterio renovador y con responsabilidad social el medio ambiente, en la búsqueda de protegerlo para futuras generaciones.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 18 de 48

RELACIÓN DIRECTRICES POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

En el marco de las relaciones entre la Política y los Objetivos de Calidad, se encuentran elementos que los vinculan e interrelacionan:

El objetivo Generar bienestar social y satisfacción de las necesidades de la comunidad Quindiana mediante el mejoramiento continuo de los procesos, encuentra vínculo con las orientaciones de la política de calidad de generar progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana.

El objetivo Establecer relaciones de cooperación con los municipios, forjando un territorio integrado, fortaleciendo la competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana; presenta su relación con la directriz de la política de promover el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado, con seguridad humana y compromiso social.

El objetivo Mejorar la preparación de los servidores públicos en materia de calidad, mediante el desarrollo personal y la capacitación, logrando con ello un talento humano competente y comprometido se enlaza con el principio de la política que considera un talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

El objetivo Lograr un desarrollo económico, brindando servicios con eficiencia, eficacia y efectividad en los aspectos social, ambiental y cultural mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos se relaciona con la directriz de la política de generar progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana.

El objetivo Lograr un desarrollo económico, brindando servicios con eficiencia, eficacia y efectividad en los aspectos social, ambiental y cultural mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos se vincula con elemento de la política mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.


Y el objetivo Respetar positivamente con criterio renovador y con responsabilidad social el medio ambiente, en la búsqueda de protegerlo para futuras generaciones se relaciona con promover el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado, con seguridad humana y compromiso social.

Para cada uno de los objetivos de calidad se han diseñado indicadores que permiten medir el logro de los mismos y consecuentemente el cumplimiento de la política de calidad. Estos indicadores se establecen, revisan y actualizan por el Comité de Calidad.


Los indicadores de calidad se revisan periódicamente dentro del comité de calidad, y allí mismo se proponen las acciones de mejoramiento.

El encargado de generar el informe de los indicadores de calidad es el Coordinador de Calidad, quien se responsabiliza de disponer con el líder de cada proceso la información necesaria o datos y la manera de hacerlo; es decir, que datos se entregan y en que fechas.


El análisis de estos indicadores y su permanente medición y adecuación son responsabilidad del Comité de Calidad, los Líderes de Procesos y el Representante de la Dirección.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 19 de 48


INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD					
OBJETIVO 1. Generar bienestar social y satisfacción de las necesidades de la comunidad Quindiana mediante el mejoramiento continuo de los procesos.					
Indicador	Formula	Frecuencia	Meta	Fuente	Responsable
Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU).	Sumatoria % satisfacción de cada pregunta / 100	Semestral	Aumentar de acuerdo con última medición	Encuesta NSU	Secretarios de Despacho y Directores de Departamento
OBJETIVO 2. Establecer relaciones de cooperación con los municipios, forjando un territorio integrado, fortaleciendo la competitividad para el mejoramiento de las condiciones de vida con seguridad humana.					
Indicador	Formula	Frecuencia	Meta	Fuente	Responsable
Evaluación del desempeño general (cumplimiento del plan de desarrollo) – eficiencia operacional	(# de compromisos cumplidos eficaz y oportunamente / # de compromisos planteados)*100	Anual	100%	Planes de Acción – Acuerdos de Gestión	Director Departamento Administrativo de Planeación
OBJETIVO 3. Mejorar la preparación de los servidores públicos en materia de calidad, mediante el desarrollo personal y la capacitación, logrando con ello un talento humano competente y comprometido.					
Indicador	Formula	Frecuencia	Meta	Fuente	Responsable
Porcentaje de Capacitación	(# de servidores públicos capacitados / # total de Servidores públicos) * 100	Semestral	50%	Registros de Asistencia	Director de Talento Humano
OBJETIVO 4. Lograr un desarrollo económico, brindando servicios con eficiencia, eficacia y efectividad en los aspectos social, ambiental y cultural mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos.					
Indicador	Formula	Frecuencia	Meta	Fuente	Responsable
Ejecución de los proyectos programados	(# de proyectos ejecutados / # total de proyectos programados) * 100	Semestral	100%	Planes de Acción	Secretarios de Despacho y Directores de Departamento
OBJETIVO 5. Respetar positivamente con criterio renovador y con responsabilidad social el medio ambiente, en la búsqueda de protegerlo para futuras generaciones.					
Indicador	Formula	Frecuencia	Meta	Fuente	Responsable
Porcentaje de peticiones, quejas y reclamos PQR relacionados con afectaciones al medio ambiente	(# de PQR relacionadas con afectación al medio ambiente / # total de PQR recibidas) * 100	Semestral	Disminuir de acuerdo al anterior	Peticiones, quejas y reclamos radicados	Secretarios de Despacho y Directores de Departamento

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 20 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.	<p style="text-align: center;">M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación</p> <p>Caracterizaciones de procesos: C-GER-01 Gestión Gerencial C-PLA-01 Gestión de la Planeación y la Planificación C-DES-01 Orden Público y Desarrollo Social y Político C-DEC-01 Desarrollo Económico y Competitividad C-EDU-01 Educación C-INF-01 Promoción de la Infraestructura Física C-CUL-01 Gestión Cultural C-TUR-01 Gestión Turística C-HAC-01 Gestión Tributaria y Financiera C-JUR-01 Gestión Jurídica y Contractual C-SAD-01 Servicios Administrativos C-CGR-01 Control de Gestión y Resultados (Anexos 3 a 14).</p> <p style="text-align: center;">MT-PLA-01 Matriz de interrelación de los procesos. (Anexo 15)</p> <p>P-PLA-63 Procedimiento control y monitoreo a indicadores.</p>	<p>Dentro de la planificación del sistema de gestión de la calidad la Administración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definió la estructura de los documentos exigidos en la norma para cumplir con todos los requisitos. - Identificó las etapas, personal, equipos, mantenimiento, entrenamiento, procedimientos y registros que son críticos para el proceso y que afectan la calidad del servicio. - Realizó la planificación por proceso y de forma general para el servicio. - Identificó además del responsable, los aspectos de mejora continua que se planifican. - Elaboró y aprobó el mapa de procesos y la caracterización de los mismos, dentro de los que se establece la secuencia e interacción de los mismos. - Definió indicadores de calidad para la medición de los procesos y el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad. 	<p>LM-PLA-01 Listado maestro de documentos internos.</p> <p>LM-PLA-02 Listado maestro de documentos externos.</p>


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 21 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.	<p style="text-align: center;">M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación</p> <p>Roles y responsabilidades ante el sistema integrado de gestión administrativa SIGA. (Decreto de 000585 de Junio 01 de 2011).</p> <p>Manual de funciones y competencias laborales. (Decreto No. 001255 de octubre 29 de 2010).</p>	<p>La entidad ha definido las responsabilidades y autoridades ante el sistema de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Alta Dirección. b) Comité de Calidad (SIGA). c) Representante de la Alta Dirección. d) Coordinador de Calidad (SIGA). e) Líderes de proceso o Coordinadores de Grupo de Trabajo. 	
5.5.2 Representante de la dirección	<p style="text-align: center;">M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación</p> <p>Roles y responsabilidades ante el sistema integrado de gestión administrativa SIGA. (Decreto de 000585 de Junio 01 de 2011).</p>	<p>La alta dirección ha definido como su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Secretario de Planeación y Planificación, cumpliendo las responsabilidades mencionadas en el Manual de Calidad y de Operación que para efectos propios de las actividades del Sistema tiene dependencia directa del Gobernador.</p>	
5.5.3 Comunicación Interna	<p style="text-align: center;">M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación</p> <p>Políticas de comunicación pública, comunicación informativa y comunicación organizacional. (Código de Buen Gobierno – Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008).</p> <p style="text-align: center;">MT-PLA-05 Matriz Plan de Comunicaciones SIGA (Anexo 33)</p>	<p>La entidad dispone de la infraestructura de comunicación (mail, Internet e intranet, fax, teléfono, radio teléfono, celulares, cartelera informativa, entre otros) necesaria para asegurar la eficacia del sistema de comunicación. Los medios de comunicación más utilizados son; las reuniones de trabajo y los comités técnicos, además de cartas, boletines, resoluciones, comunicados y circulares generadas por la alta dirección, los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina.</p>	


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 22 de 48

COMUNICACIÓN INTERNA			
MECANISMO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO DE INFORMACIÓN
Comité de Control Interno - Calidad	Bimestral	<ul style="list-style-type: none"> - Representante Dirección. - Asesor Control Interno. - Responsables de Proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y directrices de la entidad. - Indicadores de gestión de la entidad. - Informes sobre administración del sistema de gestión de calidad. - Acciones correctivas y preventivas. <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de mejora. - Indicadores de gestión del sistema.
Comité Técnico y Operativo SIGA (MECI-Calidad-Desarrollo administrativo)	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinadores de cada Proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas y preventivas. <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de mejora. - Indicadores de los procesos. - Seguimiento a los objetivos del proceso.
Boletín	Bimestral	<ul style="list-style-type: none"> - Representante Dirección. - Coordinador de Calidad (SIGA). 	<ul style="list-style-type: none"> - Estado del Sistema dentro de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de calidad. - Indicadores de calidad.
Cartelera	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de temas varios sobre el sistema de gestión de la calidad como: Concursos, programaciones, eventos, capacitaciones, entre otros.


MECANISMOS DE CONCIENTIZACIÓN			
MECANISMO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO DE INFORMACIÓN
Reuniones	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Responsables de Procesos. - Coordinador de Calidad (SIGA). 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes sobre políticas y orientaciones sobre el sistema de gestión de la calidad. - Ilustración y análisis de documentos. <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de inquietudes. - Medición de impactos de los indicadores en el cumplimiento de metas trazadas. - Análisis sobre la eficacia de los procesos.
Boletín	Bimestral	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Calidad (SIGA). 	<ul style="list-style-type: none"> - Información general del sistema. - Estado del sistema dentro de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de calidad. - Indicadores de calidad. - Avance del sistema de gestión de la calidad.
Concursos y actividades didácticas	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Calidad (SIGA). - Coordinador de calidad (SIGA). 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de concursos y actividades didácticas con base en el tema de Calidad.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 23 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
5.6. Revisión por la dirección			
5.6.1 Generalidades	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación P-PLA-64 Procedimiento revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.	Cada unidad administrativa de la entidad realiza una revisión anual de sus procesos frente al Sistema de Gestión de la Calidad, previa a la revisión general de la entidad, donde se revisa el Sistema implantado en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficiencia continua, evaluando las oportunidades de mejora y los cambios necesarios, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.	F-CGR-03 Actas e informes de reuniones. Informe de resultados de auditorías. Informes de acciones correctivas y preventivas.
5.6.2 Información para la revisión	P-PLA-71 Procedimiento: Acciones preventivas. (Anexo 19). P-PLA-72 Procedimiento: Acciones correctivas. (Anexo 20).	La entidad tiene en cuenta la siguiente información para la revisión: <ul style="list-style-type: none"> - Informes de auditoría. - Retroalimentación del cliente. - Informes de indicadores de calidad. - Informes de acciones correctivas y preventivas. 	Informes de anteriores revisiones. F-CGR-03 Actas e informes del comité de calidad (SIGA).
5.6.3 Resultados de la revisión	P-PLA-64 Procedimiento revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.	Los resultados de la revisión por la dirección tienen en cuenta las decisiones y acciones relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> - La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. - Cambios relacionados con los requisitos. - Gestión de recursos. - Acciones correctivas y preventivas. - Informes de indicadores de calidad. - Política y objetivos de calidad. 	F-PLA-21 Acta e informe de la revisión por la dirección.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 24 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
6. Gestión de los recursos			
6.1 Provisión de recursos	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación Caracterización de los procesos estratégicos: C-GER-01 Gestión Gerencial. C-PLA-01 Gestión de Planeación y la Planificación.	El sistema de gestión de la calidad implementado por la entidad cuenta con los recursos necesarios para mantener y mejorar continuamente la eficiencia, la eficacia y la efectividad del sistema. El comité de calidad, el representante de la dirección y la alta dirección mediante el análisis de los resultados de las revisiones del sistema determinan la necesidad de gestionar nuevos recursos cuando se requiera.	
6.2 Talento Humano			
6.2.1. Generalidades	M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación Caracterización del proceso talento humano: C-SAD-01 Servicios Administrativos. Políticas de desarrollo del talento humano. (Código de Buen Gobierno – Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008). P-SAD-05 Procedimiento plan anual de capacitación. P-SAD-03 Procedimiento plan anual de bienestar social. Manual de Inducción y reinducción.	La entidad cuenta con las siguientes herramientas de gestión del talento humano: <ul style="list-style-type: none"> - Plan Institucional de formación y capacitación. - Programa de inducción y reinducción. - Evaluación del desempeño. <ul style="list-style-type: none"> - Nomenclatura y clasificación de los cargos, escala salarial, planta de personal y manual de funciones y competencias laborales mínimas. - Carpetas del personal (hoja de vida actualizada) que tiene incidencia en la calidad. 	

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 25 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	P-SAD-05 Procedimiento plan anual de capacitación. P-SAD-27 Procedimiento Evaluación del desempeño de los empleados de carrera. P-SAD-28 Procedimiento Evaluación del desempeño de los gerentes públicos. Manual de Inducción y reinducción. P-SAD-13 Procedimiento nombramientos.	El procedimiento plan anual de capacitación identifica las necesidades de actualización y entrenamiento de los servidores públicos con el fin de mantener su idoneidad en el desarrollo de las actividades que afectan directamente la calidad de su trabajo y por ende la del Sistema. El procedimiento de evaluación del desempeño determina la competencia de los servidores públicos en los diferentes puestos de trabajo de forma que la calidad de los productos y/o servicios esté acorde con los estándares de calidad de la Alta Dirección.	Historia laboral – registro novedades. Resultados evaluación del desempeño.
6.3 Infraestructura	P-SAD-48 Procedimiento mantenimiento equipos de oficina. P-SAD-50 Procedimiento mantenimiento edificio CAD y bienes inmuebles. P-SAD-51 Procedimiento mantenimiento y arreglo de vehículos.	La entidad cuenta con su propia sede, cada área de trabajo se encuentra adecuada de acuerdo con las necesidades de realización de las actividades específicas, se tienen equipos dotados tanto en software como en hardware para la ejecución de los diferentes procesos.	Solicitud de mantenimiento. Hoja de vida de equipos.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 26 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
6.4 Ambiente de trabajo	<p>P-SAD-02 Procedimiento plan de emergencias.</p> <p>P-SAD-04 Procedimiento programa de salud ocupacional.</p> <p>Reglamento interno de trabajo.</p> <p>Reglamento de higiene y seguridad industrial.</p>	<p>Cada área de trabajo de la entidad se encuentra debidamente ubicada y señalizada, distribuida y dotada de las condiciones requeridas en cuanto a temperatura, luz y humedad para el desarrollo de los procesos.</p> <p>El proceso de servicios administrativos, suministra los servicios ocupacionales tales como, panoramas de factores de riesgo, inspecciones de seguridad, evaluaciones de puestos de trabajo e informes específicos de control de riesgos, brinda capacitación en temas específicos de salud ocupacional, evaluaciones médicas ocupacionales y vigilancia epidemiológica en salud ocupacional, los cuales apoyan los procesos de las dependencias en la prestación de los servicios y contribuyen al mejoramiento de las condiciones de trabajo.</p>	Reporte de accidentes de trabajo.
7. Realización del producto o prestación del servicio			
7.1 Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	<p>M-PLA-01 Manual de Calidad y de Operación</p> <p>Caracterización procesos:</p> <p>C-PLA-01 Gestión de la Planeación y la Planificación</p> <p>C-DES-01 Orden Público y Desarrollo Social y Político</p> <p>C-DEC-01 Desarrollo Económico y Competitividad</p> <p>C-EDU-01 Educación</p> <p>C-INF-01 Promoción de la Infraestructura</p> <p>C-CUL-01 Gestión Cultural</p> <p>C-TUR-01 Gestión Turística</p> <p>P-PLA-70 Procedimiento Control de servicio no conforme (Anexo 20).</p>	El contenido de este manual, los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 y los procedimientos necesarios para la prestación del servicio, dan cumplimiento a los requisitos que establece este numeral.	<p>LM-PLA-01 Listado maestro de documentos internos.</p> <p>LM-PLA-02 Listado maestro de documentos externos.</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 27 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
7.2 Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	<p>P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>P-PLA-73 Procedimiento medición de la satisfacción del cliente.</p>	Los requisitos necesarios para la prestación del servicio son definidos por el cliente y por la entidad, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requerimientos de carácter legal que debe cumplir la entidad.	<p>Registro: Peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Registro: Informe medición de satisfacción del cliente.</p>
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	P-PLA-67 Procedimiento Revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.	El comité de calidad evalúa aquellos casos en los que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas normas, modificación de las existentes, estableciendo responsables y plazos para estudiar en detalle los nuevos requisitos y la manera como se adaptarán a los procesos del sistema de gestión de la calidad	<p>F-CGR-03 Actas de reuniones de alta dirección.</p> <p>Resultados de la revisión de los requisitos del servicio y de las acciones originadas por ésta.</p>
7.2.3 Comunicación con el cliente	<p>Políticas de comunicación pública. (Código de Buen Gobierno – Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008).</p> <p>P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>P-PLA-73 Procedimiento medición de la satisfacción del cliente.</p>	La entidad recibe las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de sus usuarios a través de diferentes medios de comunicación como son: la oficina de atención al cliente, cartas, llamadas telefónicas, vía fax, página web, correo electrónico, formatos de quejas, reclamos y sugerencias, entre otros.	<p>Registro: Peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Registro: Informe medición de satisfacción del cliente.</p> <p>Buzón de Sugerencias.</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 28 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
7.3 Diseño y Desarrollo			
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	Exclusión.	La entidad no realiza diseños de nuevos servicios dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a los requerimientos de la ley y los reglamentos.	
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo			
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo			
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo			
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo			
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo			
7.4 Adquisición de bienes y servicios			
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios	Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Procedimientos contratación: P-JUR-26 Bolsa de productos. P-JUR-27 Concurso de méritos. P-JUR-28 Licitación pública. P-JUR-31 Contratación de mínima cuantía. P-JUR-34 Subasta inversa. P-JUR-35 Selección abreviada.	La entidad por pertenecer al sector público da aplicación en su proceso de contratación a lo previsto en el Estatuto de Contratación Administrativa.	Resultados de las evaluaciones a los proveedores y de cualquier acción que sea necesaria derivada de éstas.



MANUAL

Código: M-PLA-01


Manual de Calidad y de Operación

Versión: 02


Fecha: 10/01/2012

Página 29 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	Plan anual de compras. Plan de Desarrollo. Plan Indicativo. Plan operativo anual de inversiones POAI. Presupuesto anual de ingresos y gastos.	Cada dependencia define los productos y/o servicios a adquirir que afectan la calidad de la prestación de los servicios, previstos dentro de planes anuales de compras.	
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	Procedimiento para la evaluación de proveedores. P-JUR-36 Interventoría. Manual de Contratación e Interventoría.	Cada dependencia es responsable de verificar la conformidad de los suministros una vez entregados, los criterios para esta verificación son el cumplimiento de las cantidades solicitadas y de las especificaciones acordadas (marca, referencia, parámetros de calidad y especificaciones técnicas, entre otros).	Carpeta o Bitácora de interventoría.
7.5 Producción y Prestación del servicio			
7.5.1 Control de la prestación del servicio	P-PLA-70 Procedimiento Control de servicio no conforme. (Anexo 20).	Las áreas planifican la prestación del servicio tal y como lo describe el Manual de Calidad y de Operación. Mediante los diagramas de procesos, los cuales se controlan a través del cumplimiento de los procedimientos e instructivos que contienen la información que describen las características del servicio.	
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Caracterización procesos: C-DES-01 Orden Público y Desarrollo Social y Político C-DEC-01 Desarrollo Económico y Competitividad C-EDU-01 Educación C-INF-01 Promoción de la Infraestructura C-CUL-01 Gestión Cultural C-TUR-01 Gestión Turística P-PLA-70 Procedimiento Control de servicio no conforme (Anexo 20).	Por la naturaleza de los servicios prestados por la entidad, éstos se verifican en el momento de su prestación, garantizando el cumplimiento de las condiciones planificadas de forma previa a la prestación.	

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 30 de 48


NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
8.2 Seguimiento y medición			
8.2.1 Satisfacción del cliente	P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos. P-PLA-73 Procedimiento medición de la satisfacción del cliente.	La entidad mide periódicamente el cumplimiento de los requisitos del cliente por medio de: <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de calificación y evaluación del servicio. - Formatos y radicación de peticiones, quejas, reclamos. - Buzón de sugerencias. 	Calificación y evaluación de servicios. Informe de resultados calificación de servicios. Peticiones, quejas y reclamos.
8.2.2 Auditoría interna	P-DAP-69 Procedimiento Auditorías internas de calidad (Anexo 19). Plan de auditorías internas de calidad.	La entidad ha formado parte de los miembros de la organización como auditores de calidad. La programación de las auditorías se realiza dos veces al año en el Comité de Calidad. Las auditorías internas se programan de forma que se pueda efectuar un ciclo completo en un período de un año. En la programación se tienen en cuenta los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad que han presentado dificultades, resultados no satisfactorios, actividades de difícil control y seguimiento, cambios tecnológicos y organizacionales, entre otros.	Seguimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Informe de auditoría interna de calidad.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	P-PLA-63 Control y monitoreo de Indicadores. MT-PLA-03 Mapa de riesgos. LM-PLA-05 Listado maestro de controles.	La entidad adelanta el seguimiento y medición a cada uno de los procesos mediante la ejecución de las actividades, las auditorías internas de calidad, los indicadores de calidad de cada proceso y los mapas de riesgos y controles establecidos.	Seguimiento y evaluación de indicadores de calidad. Informe planes de mejoramiento. Informe auditoría interna de calidad.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 31 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	P-PLA-63 Control y monitoreo de Indicadores.	Se han definido indicadores por medio de los cuales se medirá el cumplimiento de los requisitos asociados al servicio.	Seguimiento y evaluación de indicadores.
8.3 Control del servicio no conforme	P-PLA-70 Procedimiento Control de servicio no conforme. (Anexo 20).	En este procedimiento se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme. Los Secretarios de Despacho y Directores de Departamento Administrativo son responsables de verificar que las acciones definidas previamente, se apliquen oportunamente y eliminen las no conformidades.	Naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.
8.4 Análisis de datos	P-PLA-63 Control y monitoreo de Indicadores. P-PLA-73 Procedimiento medición de satisfacción del cliente. Procedimientos de contratación e interventoría.	La entidad cuenta con una serie de mediciones para llevar a cabo el análisis de datos: - Nivel de satisfacción del cliente. - Indicadores de calidad por área y proceso. - Evaluación de los proveedores.	Informe nivel de satisfacción del cliente. Informe de indicadores de calidad. Informe evaluación de proveedores.
8.5 Mejora			
8.5.1 Mejora continua	P-PLA-71 Procedimiento: Acciones preventivas. (Anexo 21). P-PLA-72 Procedimiento: Acciones correctivas. (Anexo 22). P-PLA-64 Procedimiento Revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.	La entidad incluye en la política de calidad el compromiso con el mejoramiento continuo, por medio de las revisiones periódicas que se realizan al sistema de gestión de la calidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de revisión.	Informe de acciones correctivas, preventivas o de mejora. LM-PLA-04 Listado maestro de acciones correctivas y preventivas. Acta de reunión.


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 32 de 48

NUMERAL NTCGP 1000:2009	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	REGISTROS ASOCIADOS
8.5.2. Acción correctiva	P-PLA-72 Procedimiento: Acciones correctivas. (Anexo 22).	<p>Se describen los pasos a seguir en la revisión y determinación de no conformidades y la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas, con el fin de eliminar o prevenir la causa de la no conformidad.</p> <p>Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad que se vea afectado por la acción tomada para solucionar o prevenir la no conformidad de un servicio se debe modificar de acuerdo con el procedimiento control de documentos.</p>	<p>Informe acciones correctivas, preventivas o de mejora.</p> <p>LM-PLA-04 Listado maestro de acciones correctivas y preventivas.</p>
8.5.3 Acción preventiva	P-PLA-71 Procedimiento: Acciones preventivas. (Anexo 21).		


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 33 de 48

5. CUMPLIMIENTO POR ELEMENTO DE CONTROL MECI 1000:2005


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico - Componente ambiente de control			
Acuerdos, compromisos o protocolos éticos.	Código de Ética. Código de Buen Gobierno.	La entidad ha adoptado los códigos de ética y de buen gobierno previa definición de criterios base de los acuerdos, compromisos o protocolos éticos en una forma concertada con los servidores públicos, socializándose una vez adoptado mediante acto administrativo. Incluye la integración de los Comités de Ética y de Buen Gobierno.	Decreto 1324 de Diciembre 04 de 2008. Código de Ética. (Anexo 27). Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008. Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 34 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico - Componente ambiente de control			
Desarrollo del Talento Humano.	<p>Políticas de Desarrollo del Talento Humano – Código de Buen Gobierno.</p> <p>Caracterización del proceso C-SAD-01 Servicios Administrativos. (Talento Humano).</p> <p>Procedimientos de Gestión del Talento Humano códigos P-TH-01 a P-TH-35.</p>	<p>La entidad definió políticas de gestión y desarrollo del talento humano en los siguientes aspectos: Planeación, selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, evaluación del desempeño y administración de recursos.</p> <p>La entidad cuenta además con las siguientes herramientas de gestión del talento humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Servicios Administrativos (Actividad o Subproceso Gestión del Talento Humano). - Plan Institucional de formación y capacitación. - Manual de inducción y reinducción. - Programa de bienestar social. - Programa de incentivos y reconocimientos. - Reglamento interno de trabajo. - Reglamento de seguridad e higiene industrial. - Plan de salud ocupacional. - Escala salarial, planta de personal y manual de funciones y competencias laborales mínimas. - Hojas de vida actualizadas. - Procedimientos para la gestión del talento humano 	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008. Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>Decreto No. 001255 de octubre 29 de 2010 Manual de funciones y competencias laborales.</p> <p>Caracterización Proceso: C-SAD-01 Servicios Administrativos.</p> <p>Procedimientos talento humano: P-SAD-01 a P-SAD-09.</p> <p>Procedimientos administración de personal: P-SAD-10 a P-SAD-33.</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 35 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico - Componente ambiente de control			
Estilo de Dirección.	<p>Políticas de Estilo de Dirección – Código de Buen Gobierno.</p> <p>Caracterización proceso C-GER-01 Gestión Gerencial.</p> <p>Procedimientos: P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>P-PLA-73 Procedimiento medición de satisfacción del cliente.</p>	<p>La entidad definió políticas de estilo de dirección en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de los acuerdos, compromisos o protocolos éticos de la entidad. - Solución de conflictos. - Conocimiento de las funciones del Estado, de la entidad y del área organizacional. - Compromiso con la capacitación y la actualización permanente en los aspectos técnicos específicos del área organizacional. - Orientación estratégica del área. - Fortalecimiento del compromiso institucional con el sistema de control interno. - Mejoramiento de la capacidad institucional para el logro de los propósitos de la entidad. - Trato a los servidores públicos y reconocimiento a sus derechos. - Trato y relación con la comunidad. - Atención de quejas y reclamos. - Compromiso con la evaluación del desempeño. - Compromiso con el conocimiento y la innovación. <p>La entidad cuenta además con las siguientes herramientas para la gestión del estilo de dirección:</p> <p>Procedimiento: Atención de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Procedimiento: Nivel de satisfacción del cliente.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>C-GER-01 Gestión Gerencial.</p> <p>P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>P-PLA-73 Procedimiento medición de satisfacción del cliente.</p>


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 36 de 48

Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico - Componente direccionamiento estratégico			
Planes y programas.	<p>Políticas de formulación de planes y programas (Código de Buen Gobierno).</p> <p>Misión y visión.</p> <p>Plan de Desarrollo.</p> <p>Plan Indicativo.</p> <p>Plan Operativo Anual de Inversión.</p>	<p>La entidad definió políticas de formulación de planes y programas.</p> <p>La entidad cuenta además con las siguientes herramientas para la gestión del estilo de dirección:</p> <p style="padding-left: 40px;">Misión y visión.</p> <p style="padding-left: 40px;">Análisis estratégico interno y externo (Matriz DOFA). Diagnóstico General del Departamento del Quindío.</p> <p style="padding-left: 40px;">Plan de desarrollo, plan indicativo, POAI y planes de acción:</p> <p>Objetivos, metas, estrategias, programas, proyectos y actividades con definición de responsables y recursos.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008</p> <p>Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>Plan de Desarrollo Departamento del Quindío.</p> <p>Plan Indicativo.</p> <p>Plan Operativo Anual de Inversión POAI.</p> <p>Planes de Acción.</p>


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 37 de 48

Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico - Componente direccionamiento estratégico			
Modelo de operación por procesos.	<p>Políticas de operación por procesos.</p> <p>Modelo de Operación por procesos.</p> <p>Mapa de procesos.</p> <p>Caracterización e interrelación de los procesos.</p>	<p>La entidad definió políticas para la implementación y la aplicación del modelo de operación por procesos.</p> <p>La entidad definió y diseñó el Modelo Operativo a partir de los procesos, identificándolos, caracterizándolos y definiendo los objetivos, las actividades y las tareas que se requieren para su ejecución.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>Decreto 000538 de mayo 13 de 2011 Ajuste modelo de operación por procesos</p> <p>Mapa de Procesos (Anexo 2)</p> <p>Caracterización e interrelación de Procesos:</p> <p>C-GER-01 Gestión Gerencial</p> <p>C-PLA-01 Gestión de la Planeación y la Planificación</p> <p>C-DES-01 Orden Público y Desarrollo Social y Político</p> <p>C-DEC-01 Desarrollo Económico y Competitividad</p> <p>C-EDU-01 Educación</p> <p>C-INF-01 Promoción de la Infraestructura Física</p> <p>C-CUL-01 Gestión Cultural</p> <p>C-TUR-01 Gestión Turística</p> <p>C-HAC-01 Gestión Tributaria y Financiera</p> <p>C-JUR-01 Gestión Jurídica y Contractual</p> <p>C-SAD-01 Servicios Administrativos</p> <p>C-CGR-01 Control de Gestión y Resultados (Anexos 3 a 14).</p> <p>MT-PLA-01 Matriz de interrelación</p>


	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 38 de 48
		de procesos.

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 39 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico - Componente direccionamiento estratégico			
Estructura Organizacional.	Estructura organizacional. Planta global de empleos. Manual específico de funciones y competencias.	<p>La Administración Central del Quindío ha diseñado el mapa de procesos de forma coincidente con la estructura organizacional, de tal forma que se facilite dar aplicación al Modelo de Operación por Procesos.</p> <p>Como consecuencia, los puestos de trabajo coinciden con las actividades y tareas identificadas en la caracterización de los procesos y en la documentación de los procedimientos.</p>	<p>Decreto 001231 de Octubre 22 de 2010 Estructura de la Administración Departamental.</p> <p>Decreto 001254 de Octubre 29 de 2010 Planta de empleos públicos</p> <p>Decreto 001255 de Octubre 29 de 2010 Manual de funciones y competencias laborales.</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 40 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico – Componente administración de riesgos			
Contexto Estratégico.	Análisis estratégico de la entidad.	<p>La entidad cuenta con el análisis de contexto estratégico (Matriz DOFA).</p> <p>Ha identificado las situaciones de riesgo, tomando como base las fortalezas y debilidades identificadas en el análisis estratégico.</p>	MT-PLA-02 Matriz DOFA. (Anexo 29).
Identificación de riesgos.	Identificación de riesgos.	<p>La entidad ha identificado los riesgos en procesos, procedimientos y actividades, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del riesgo. - Establecimiento del agente generador (personas, materiales, comités, instalaciones o entorno). - Causas de la materialización del riesgo. - Efectos que puede ocasionar la ocurrencia del riesgo (Lesiones o fallecimientos, sanciones, daño de la información, pérdidas económicas, daño de bienes, Interrupción de servicios, daño de imagen, daño al ambiente). 	MT-PLA-03 Mapa de riesgos por proceso. (Anexo 30).

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 41 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico – Componente administración de riesgos			
Análisis de riesgos.	Análisis de riesgos.	La entidad ha efectuado por procesos, procedimientos y actividades, a través de grupos de trabajo, el análisis que permite evaluar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de su ocurrencia, calificándolos y evaluándolos para determinar la capacidad para su aceptación o manejo.	MT-PLA-03 Mapa de riesgos por proceso. (Anexo 30).
Valoración de riesgos	Formato de valoración de riesgos	<p>La entidad ha efectuado la valoración de riesgos tomando como base la calificación y evaluación de los mismos, procediendo a la ponderación de riesgos de los procesos, con el objetivo de establecer las prioridades para su manejo y fijación de políticas.</p> <p>Se efectuó la ponderación de riesgos y procesos para focalizar la gestión de la administración de riesgos hacia aquellos de mayor impacto o que afectan los procesos más importantes de la entidad.</p>	MT-PLA-03 Mapa de riesgos por proceso. (Anexo 30).

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 42 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control estratégico – Componente administración de riesgos			
Políticas de administración de riesgos.	Políticas de administración de riesgos.	<p>La entidad ha formulado las políticas de administración de riesgos, teniendo en cuenta las medidas de respuesta, priorización y características de los riesgos en los procesos, procedimientos y actividades.</p> <p>Para la fijación de políticas de administración de riesgos se tuvo en cuenta los resultados obtenidos en el análisis de riesgos y en la valoración de riesgos, con el objetivo de dotar a la entidad de los parámetros que establecen medidas de respuesta a los riesgos.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>MT-PLA-03 Mapa de riesgos por proceso. (Anexo 30).</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 43 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control de gestión – Actividades de control			
Políticas de operación.	Políticas de operación.	La entidad ha establecido políticas y directrices que orientan el marco de acción de los servidores públicos, tomando como base las características definidas en la caracterización de los procesos y la documentación de los procedimientos, los objetivos y metas fijados en los planes y programas y los riesgos que puedan afectar el desarrollo de los mismos, buscando hacer eficiente el resultado esperado de cada servidor público.	Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28). LM-PLA-07 Listado Maestro de Normogramas (Anexo 34)
Procedimientos	Procedimientos	La entidad ha identificado y elaborado los procedimientos que describen la forma o ruta requerida para ejecutar los procesos, señalando secuencialmente las actividades, su desagregación en tareas, los métodos para llevar a cabo esas tareas y el cargo responsable de su ejecución, con el fin de estandarizar el método para llevar a cabo las tareas definir roles, responsabilidades y oportunidad de intervención dentro de cada proceso e interacciones entre cargos y áreas organizacionales.	LM-PLA-01 Listado Maestro de Documentos Internos (Anexo 23)
Controles	Puntos de control dentro de procedimientos	La entidad ha diseñado los controles con base en las políticas de operación, en el análisis y la evaluación de los riesgos de las actividades, estableciendo las acciones pertinentes para mantener los riesgos que son inaceptables, importantes y moderados en un nivel aceptable o tolerable, de tal forma que no afecten los resultados esperados.	LM-PLA-05 Listado maestro de controles. (Anexo 31)

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 44 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control de gestión – Componente actividades de control			
Indicadores	<p>Tablero de Indicadores.</p> <p>Tablero de control de indicadores.</p>	<p>La Entidad ha diseñado y mantiene en funcionamiento un Sistema de Medición de Gestión, que le permita monitorear el cumplimiento de los objetivos trazados en los Planes y Programas y el desempeño de las operaciones (procesos), en términos de la obtención de resultados.</p> <p>El diseño e implementación de indicadores permite a la alta dirección, determinar el estado de la gestión y fortalecer los procesos de toma de decisiones y de rendición de cuentas a la comunidad y los grupos de interés.</p>	<p>Tablero de indicadores LM-DAP-06</p> <p>Listado maestro de indicadores. (Anexo 32).</p> <p>Procedimiento P-PLA-63 Control y monitoreo de Indicadores.</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 45 de 48


Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control de gestión – Información			
Información Primaria.	<p>Políticas para el manejo de la Información Primaria – Código de buen gobierno.</p> <p>P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p>La entidad ha definido la política general para la obtención y procesamiento de la información requerida para cumplir con sus objetivos oportuna, eficaz y eficientemente, y las políticas específicas asociadas a la operación de los procesos y procedimientos.</p> <p>Adicionalmente se han definido las especificaciones que debe cumplir cada tipo de Información que ingresa como insumo a los procesos y procedimientos, con el fin de que se garantice la adecuada ejecución de las operaciones y se generen productos confiables de información secundaria.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>P-SAD-57 Procedimiento atención peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>LM-PLA-02 Listado maestro de documentos externos. (Anexo 24)</p>
Información Secundaria.	<p>Políticas para el manejo de la Información Secundaria.</p>	<p>La entidad ha definido las políticas para el procesamiento, generación y divulgación de la información generada por la entidad que le permiten cumplir con sus objetivos oportuna, eficaz y eficientemente, y formulado las políticas específicas asociadas a la operación de los procesos y procedimientos.</p> <p>Acompañadas de las especificaciones que debe cumplir cada tipo de información que generan como producto, los procesos y/o procedimientos, con el fin de que entregue a los clientes y/o grupos de interés de la entidad productos confiables que satisfagan sus expectativas y requerimientos de Información.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>LM-PLA-01 Listado maestro de documentos internos. (Anexo 23)</p> <p>LM-PLA-03 Listado maestro de registros. (Anexo 25)</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 46 de 48

Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control de gestión – Información			
Sistemas de información.	<p>Políticas para el manejo de la información.</p> <p>Procedimientos TICs.</p>	<p>La entidad ha adoptado la política general para el manejo de sistemas de información y las políticas específicas asociadas a la operación de los procesos y procedimientos que permiten la construcción, el ajuste y funcionamiento adecuado de los sistemas de información.</p> <p>Adicionalmente han sido socializadas para que sean entendidas y acatadas por todos los servidores de la entidad.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>Procedimientos TICs. P-SAD-71 a P-SAD-77</p>
Comunicación organizacional.	<p>Políticas para la comunicación organizacional.</p> <p>MT-PLA-05 Matriz Plan de Comunicaciones SIGA (Anexo 33)</p>	<p>La entidad ha adoptado la política general para la comunicación organizacional y las políticas específicas asociadas a la operación de los procesos y procedimientos.</p> <p>Adicionalmente han sido socializadas para que sean entendidas y acatadas por todos los servidores de la entidad.</p> <p>Se cuenta con el plan de comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p>
Comunicación Informativa.	<p>Políticas para la comunicación informativa.</p> <p>Procedimientos protocolo, comunicación público externo e imagen corporativa.</p>	<p>La entidad ha adoptado la política general para la comunicación informativa y las políticas específicas asociadas a la operación de los procesos y procedimientos.</p> <p>Adicionalmente han sido socializadas para que sean entendidas y acatadas por todos los servidores de la entidad.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>LM-DAP-01 Listado maestro de documentos internos. (Anexo 23)</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 47 de 48

Elemento de control MECI 1000:2005	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OBSERVACIONES	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Subsistema de control de gestión – Medios de comunicación			
Medios de comunicación.	<p>Políticas para el manejo de los medios de comunicación.</p> <p>Procedimientos protocolo, comunicación público externo e imagen corporativa.</p>	<p>La entidad ha adoptado la política general para el manejo de los medios de comunicación y las políticas específicas asociadas a la operación de los procesos y procedimientos que permiten la construcción, el ajuste y funcionamiento adecuado de los medios de comunicación, teniendo en cuenta aspectos como:</p> <p>Acciones en medios masivos (espacios radiales, televisivos o escritos).</p> <p>Acciones en medios internos (Intranet, carteleras, boletines o publicaciones periódicas, emisoras internas, espacios no convencionales, entre otros).</p> <p>Campañas masivas (de carácter publicitario institucional a través de los medios externos).</p> <p>Campañas internas (de carácter promocional, a través de los medios internos).</p> <p>Eventos (pedagógicos, lúdicos, sociales, de movilización)</p> <p>Grupos primarios (donde se promueva la conversación institucional)</p> <p>Adicionalmente las políticas han sido socializadas para que sean entendidas y acatadas por todos los servidores de la entidad.</p>	<p>Decreto 1325 de Diciembre 04 de 2008 Código de Buen Gobierno. (Anexo 28).</p> <p>LM-PLA-01 Listado maestro de documentos internos. (Anexo 23)</p> <p>MT-PLA-05 Matriz Plan de Comunicaciones SIGA (Anexo 33)</p>

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 48 de 48

6. ANEXOS

6.1 ANEXO 1. ORGANIGRAMA

6.2 ANEXO 2. MAPA DE PROCESOS

6.3 ANEXO 3. C-GER-01 GESTIÓN GERENCIAL

6.4 ANEXO 4. C-PLA-01 GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y LA PLANIFICACIÓN

6.5 ANEXO 5. C-DES-01 ORDEN PÚBLICO Y DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO

6.6 ANEXO 6. C-DEC-01 DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

6.7 ANEXO 7. C-EDU-01 EDUCACIÓN

6.8 ANEXO 8. C-INF-01 PROMOCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

6.9 ANEXO 9. C-CUL-01 GESTIÓN CULTURAL

6.10 ANEXO 10. C-TUR-01 GESTIÓN TURÍSTICA

6.11 ANEXO 11. C-HAC-01 GESTIÓN TRIBUTARIA Y FINANCIERA

6.12 ANEXO 12. C-JUR-01 GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

6.13 ANEXO 13. C-SAD-01 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS


6.14 ANEXO 14. C-CGR-01 CONTROL DE GESTIÓN Y RESULTADOS

6.15 ANEXO 15. MT-PLA-01 MATRIZ INTERRELACIÓN PROCESOS

6.16 ANEXO 16. P-PLA-60 NORMA FUNDAMENTAL

6.17 ANEXO 17. P-PLA-67 CONTROL DE DOCUMENTOS

6.18 ANEXO 18. P-PLA-68 CONTROL DE REGISTROS

	MANUAL	Código: M-PLA-01
	Manual de Calidad y de Operación	Versión: 02 Fecha: 10/01/2012
		Página 49 de 48

- 6.19 ANEXO 19. P-PLA-69 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**
- 6.20 ANEXO 20. P-PLA-70 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**
- 6.21 ANEXO 21. P-PLA-71 ACCIONES PREVENTIVAS**
- 6.22 ANEXO 22. P-PLA-72 ACCIONES CORRECTIVAS**
- 6.23 ANEXO 23. LM-PLA-01 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS INTERNOS**
- 6.24 ANEXO 24. LM-PLA-02 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS EXTERNOS**
- 6.25 ANEXO 25. LM-PLA-03 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS**
- 6.26 ANEXO 26. LM-PLA-04 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**
- 6.27 ANEXO 27. CÓDIGO DE ÉTICA**
- 6.28 ANEXO 28. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**
- 6.29 ANEXO 29. MT-PLA-02 MATRIZ DOFA**
- 6.30 ANEXO 30. MT-PLA-03 MATRIZ MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**
- 6.31 ANEXO 31. LM-PLA-05 LISTADO MAESTRO DE CONTROLES**
- 6.32 ANEXO 32. LM-PLA-06 LISTADO MAESTRO DE INDICADORES**
- 6.33 ANEXO 33. MT-PLA-05 MATRIZ PLAN DE COMUNICACIONES SIGA**
- 6.34 ANEXO 34. LM-PLA-07 LISTADO MAESTRO DE NORMOGRAMAS**