



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-CGR-01

Control de Gestión y Resultados

Versión: 04
Fecha: 02/06/2011

Página 1 de 4

1. NOMBRE DEL PROCESO: Control de Gestión y Resultados		2. OBJETIVO: Verificar, evaluar y asesorar para la mejora continua, bajo los criterios, directrices y requisitos establecidos en la norma MECI 1000:2005, y su Evaluación Independiente será ejercida mediante la gestión de programas de Auditorías de Gestión y Auditorías Internas.		
3. ALCANCE: Aplica para todos los procesos de la Administración Central del Departamento.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Personal multidisciplinario del proceso de gestión resultados. Físicos: Hardware y software, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos Inversión y Funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador. - Todos los procesos. - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. - Comité Técnico SIGA - Entes externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico. - Plan de desarrollo Nacional y Departamental. - Mapas de Riesgos. - Planes de Mejoramiento de las Contralorías - Planes de Mejoramiento institucional y por procesos. - Normatividad y Directrices entes externos - Programación y Resultados evaluación independiente de la vigencia anterior 	P Planificar y Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Táctico. - Plan de Auditoría Interna - Informes 	<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador. - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. - Todos los procesos. - Entes Externos
<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador. - Todos los procesos. - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. - Entes Externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes entes externos. - Normatividad. - Manuales de Funciones. - Manuales de Procedimientos - Mapas de Riesgos. - Autorregulaciones. - Planes de mejoramiento. 	H Realizar evaluación independiente del Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorías y Acompañamientos. - Sensibilizaciones y socializaciones. - Informes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador. - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. - Todos los procesos. - Entes Externos. - Oficina de Control Interno Disciplinario
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos. - Gobierno Nacional y Departamental. - Entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento al Plan Indicativo por procesos. - Seguimiento a Planes de Acción. - Planes de Desarrollo Nacional y Departamental, Presupuesto y POAI. - Planes de Mejoramiento Institucional 	H Realizar Auditoría de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación a la gestión institucional por dependencia. - Seguimiento al Plan de Desarrollo. - Evaluación del plan de desarrollo. - Seguimiento a Plan de Mejoramiento Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos. - Comité de Coordinación de Control Interno. - Secretarías de Despacho. - Entes Externos - Oficina de Control Interno Disciplinario



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-CGR-01

Control de Gestión y Resultados

Versión: 04
Fecha: 02/06/2011

Página 2 de 4

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. - Equipo de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan táctico - Planes, programas y cronograma de auditoría - Procesos y procedimientos - Manual de funciones - Mapas de Riesgos - Planes de mejoramiento por procesos e individuales - Auditorías Integrales 	H Realizar Auditorías Internas	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos - Valoración de Riesgos - Informes y resultados de auditoría - Recomendaciones y observaciones para planes de mejoramiento - Seguimiento a planes de mejoramiento por procesos e individuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entes Externos - Cliente interno - Comité de Coordinación de Control Interno. - Gobernador - Oficina de Control Interno Disciplinario
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso mejoramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso 	V Realizar seguimiento y medición al proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. - Indicadores analizados 	<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno - Todos los procesos - Entes Externos
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados - Indicadores analizados 	A Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Correcciones o ajustes - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de mejoramiento continuo - Partes interesadas

10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Asesor (Oficina Asesora de Control Interno).

11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los Procesos.

12. PROCESOS DE APOYO:

- Gestión Tributaria y Financiera
- Gestión Jurídica y Contractual
- Servicios Administrativos.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-CGR-01

Control de Gestión y Resultados

Versión: 04
Fecha: 02/06/2011

Página 3 de 4

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Plan de Desarrollo Departamental.
- Plan indicativo.
- Plan Anual de Caja - PAC
- Plan operativo Anula de Inversiones – POAI
- Planes de Acción
- Manual de calidad.
- Manual de operación por procesos.
- Manual de Control Interno.
- Mapas de Riesgos y evaluaciones.
- Actas de reunión y seguimientos.
- Informes
- Directrices y metodologías DAFP.
- Directrices de las Contralorías.
- Directrices Contaduría General de la Nación.
- Metodología DAFP, para la Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Procesos y Procedimientos,
- Manual de Funciones y Competencias laborales
- Manual de Contratación.
- Códigos de Ética y de Buen Gobierno.
- Reglamento Comité de Conciliación.
- Planes de Mejoramiento.
- Programa de Auditorias.
- Planes de Mejoramiento.
- Circulares del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

14. REQUISITOS NTCGP 1000:2009

- 5 Responsabilidad de la Dirección
- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de Calidad
- 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.
- 5.5.3 Comunicación Interna
- 5.6 Revisión por la Dirección
- 7 Realización del producto
- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 7.5 Producción y presentación del servicio
- 8 Medición, Análisis y Mejora
- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
- 8.2.1 Satisfacción del cliente
- 8.2.2 Auditoria Interna
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejoras

15. OTROS REQUISITOS

- Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 87 de 1993
- Ley 42 de 1993.
- Ley 489 de 1998
- Ley 617 de 2000.
- Ley 909 de 2004.
- Decreto 1826 de 1994.
- Decreto 1537 de 2001.
- Decreto 1599 de 2005.
- Decreto 1227 de 2005.
- Decreto 2621 de 2006.
- Decreto 2913 de 2007.
- Decreto 1599 de 2005. MECI 1000:2005.
- Decreto 001145 de 2006. (Departamento)
- Resolución 357 de 2008 de la Contaduría General de la Republica.
- Resolución Interna No 850 de Noviembre de 2000 y No 203 de Abril de 2003 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Resolución Orgánica No 5544 de diciembre de 2003 de la Contraloría General de la Republica.

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento del Plan de Táctico de la Oficina Asesora de Control Interno.	$(\# \text{ de Actividades del plan táctico ejecutadas} / \# \text{ de Actividades del plan táctico planeadas}) * 100$	Anual	Asesor de Control Interno
Informes de Ley remitidos dentro del término.	$(\# \text{ de Informes de ley remitidos oportunamente} / \# \text{ de informes de ley programados y exigidos legalmente}) * 100$	Anual	Asesor de Control Interno
Plan de Autoría Interna divulgados.	$(\# \text{ de Informes de auditoria divulgados y concertados} / \text{Numero de auditorias programadas}) * 100$	Anual	Asesor de Control Interno

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-CGR-01
	Control de Gestión y Resultados	Versión: 04 Fecha: 02/06/2011
		Página 4 de 4

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Deficiente cumplimiento del Plan Táctico de la Oficina Asesora de Control Interno	Insuficiente recurso humano - equipo de auditoría interdisciplinario para la ejecución del plan de táctico y la realización de las Auditorías Internas con enfoque integral.	Probabilidad: 3 Alta. Impacto: 10 moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Moderado = 15
No presentación oportuna de informes al Señor Gobernador, al Comité Coordinador de Control Interno y los entes de control seccional y nacional	Falta de planeación Incumplimiento de objetivos	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
Apatía y falta de compromiso para atender las observaciones, sugerencias y recomendaciones realizadas por la oficina asesora de control interno	Desconocimiento de los procedimientos inherentes al debido proceso de las auditorías integrales que realiza la oficina asesora de control interno	Probabilidad: 1 Baja. Impacto: 20 Catastrófico	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 10 – Zona de Riesgo Tolerable = 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado por:
José Winser Garzón Tobaría	Olga Lucía Zuluaga Alzate	Olga Lucía Zuluaga Alzate
Cargo: Asesor	Cargo: Asesor- Jefe de Control Interno	Cargo: Asesor- Jefe de Control Interno



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-CUL-01

Gestión Cultural

Versión: 02
Fecha: 24/06/2011

Página 1 de 5

1. NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Cultural.		2. OBJETIVO: Dirigir, promocionar y controlar la preservación y protección del patrimonio cultural del Departamento, y apoyar las comunidades e instituciones que promuevan expresiones artísticas y culturales en el ámbito departamental.		
3. ALCANCE: Aplica para todos los municipios del Departamento, todas las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector a nivel nacional y con proyección internacional.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de información, tecnología de información y comunicación (TIC). Financieros: Recursos de inversión por proyectos (recurso ordinario, del crédito, entre otros, y recursos por funcionamiento, recursos del orden nacional).		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Congreso de la República. - Gobierno Nacional y Territorial. - Ministerio del Interior. - Ministerio de Vivienda y Medio Ambiente. - Ministerio de Cultura. - Actores y Gestores Culturales. - Comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes. - Decretos. - Documentos Conpes. - Ordenanzas. - Circulares. - Políticas y Programas. - Plan Nacional de Cultura. - Plan Nacional, Departamental y Municipales de Desarrollo. - Convenios Interadministrativos. - Asistencia Técnica. 	<p style="text-align: center;">P</p> <p style="text-align: center;">Gestionar, Planear, Programar y Coordinar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sectorial para consolidación del Plan financiero, Presupuesto y POAI. - Diagnósticos sectoriales para formulación del plan de desarrollo. - Información para la programación del plan indicativo y de acción. - Políticas culturales. - Formulación de Programas y proyectos para el sector de cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de Gestión de la Planeación y Planificación, Gestión Tributaria y Financiera, y Servicios Administrativos. - Municipios, actores y gestores culturales. - Asesores culturales, artistas, Gestores culturales, Casas de la Cultura municipales, Consejo Departamental de Cultura, Consejo Departamental de Patrimonio, Consejos de Áreas Artísticas, Museos y Red de Bibliotecas. - Comunidad en general.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-CUL-01

Gestión Cultural

Versión: 02
Fecha: 24/06/2011

Página 2 de 5

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de cultura - Asamblea Departamental. - Todos los procesos. - Municipios. - Universidad - ONGs - Proveedores - Gestores, creadores, asesores y expertos culturales. - Artistas, Escritores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas públicas nacional, departamental y municipal. - Participación ciudadana. - Plan de desarrollo, presupuesto y POAI - Convocatorias, contratos, convenios y proyectos. - Listas indicativas del patrimonio cultural. - Obras. - Información sobre las necesidades y la oferta cultural. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Desarrollar la Promoción de Actividades Culturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Articulación de políticas entre la Nación y los entes territoriales. - Política pública departamental. - Ejecución de Proyectos. - Suscripción de Contratos y Convenios. - Promoción, apoyo y/o participación de eventos culturales. - Asesorías, asistencia técnica, formación y cualificación para los actores culturales. - Publicaciones culturales (escritas, sonoras, audiovisuales). - Promoción diferentes expresiones artísticas y culturales. - Apoyo y fomento a los creadores, gestores y receptores de la cultura. - Conservación, protección y difusión del patrimonio cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> - Municipios, actores y gestores culturales. - Asesores culturales, artistas, Casas de la Cultura municipales, Consejo Departamental de Cultura, Consejo Departamental de Patrimonio, Consejos de Áreas Artísticas, Museos y Red de Bibliotecas. - Etnias. - Comunidad en general.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-CUL-01
	Gestión Cultural	Versión: 02 Fecha: 24/06/2011
		Página 3 de 5

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Control y Gestión de Resultados - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario. 	V Realizar seguimiento y medición al proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder del proceso. - Funcionarios Públicos (cliente interno).
<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección. - Líder del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados. 	A Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Partes Interesadas

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-CUL-01
	Gestión Cultural	Versión: 02 Fecha: 24/06/2011
		Página 4 de 5

10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho (Turismo y Cultura).	11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos.	12. PROCESOS DE APOYO: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la Planeación y la Planificación. - Gestión Jurídica y Contractual. - Gestión Tributaria y Financiera. - Servicios Administrativos. - Orden Público y Desarrollo Social y Político.
13. DOCUMENTOS RELACIONADOS <ul style="list-style-type: none"> - Políticas Públicas Turismo y Cultura. - Plan de Desarrollo Departamental. - Documento Conpes 3162 de 2002. - Directrices Viceministerio de Turismo. - Política de Turismo Cultural. - Plan Nacional de Cultura. - Política Departamental de Turismo 2005 – 2020. - Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico 2005 – 2015. - Planes de Desarrollo Municipal. - Normas técnicas sectoriales de turismo y cultura. 	14. REQUISITOS NTCGP 1000 <ul style="list-style-type: none"> - 5.2 Enfoque al cliente. - 5.5.3 Comunicación interna. - 7 Realización del producto o prestación del servicio - 7.1 Planificación de la prestación del servicio. - 7.2 Procesos relacionados con el cliente. - 7.4 Adquisición de bienes y servicios. - 7.5 Prestación del servicio. - 8.2.1 Satisfacción del cliente. - 8.5 Mejora continua. 	15. OTROS REQUISITOS <ul style="list-style-type: none"> - Ley 98 de 1993. - Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo. - Ley 397 de 1997, Ley General de Cultura. - Ley 666 de 2001. - Ley 797 de 2003. - Ley 814 de 2003. - Ley 1101 de 2006. - Ley 1111 de 2006. - Ley 1185 de 2008. - Ley 1336 de 2009. - Decreto 1676 de 1993. - Decreto 3093 de 2003. - Decreto 1036 de 2007. - Decreto 2590 de 2009. - Resolución 0737 de 2008. - Decreto Ordenanza 031 de 2007. Normatividad para alojamientos rurales. - Decreto Ordenanza 025 de 2009. Normatividad para alojamientos urbanos.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-CUL-01

Gestión Cultural

Versión: 02
Fecha: 24/06/2011

Página 5 de 5

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación Gestión de la dependencia.	- % de Eficiencia - % de Eficacia	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Promoción turística.	# de actividades de promoción turística desarrolladas/# de actividades de promoción turística programadas	Semestral	Secretario de Despacho
Interventoría de convenios y contratos	# de carpetas de interventoría actualizadas / # de contratos en ejecución	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Fomento a la cultura.	# de eventos culturales realizados/# de eventos culturales programados	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	No alcanzar las metas programadas dentro del Plan Indicativo y el plan de acción.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1 - Zona de Riesgo Tolerable= 10
Descenso del departamento como destino turístico	Bajar de los primeros lugares como destino turístico a nivel nacional	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo el impacto a 10. - Zona de Riesgo Moderado= 20
Desarrollo y recepción de productos y/o servicios sin la calidad que los mismos ameritan	No ejercer un adecuado control y vigilancia en la interventoría de los contratos y convenios	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 Baja - Zona de Riesgo Tolerable =10
Incumplimiento en eventos de cultura programados	Afectar la imagen institucional de la Gobernación al no cumplir con eventos culturales programados	Probabilidad: 1 Baja Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 - Zona de Riesgo Aceptable = 5
ELABORACIÓN		REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Isabel Cristina Arbeláez Gálvez		Revisado por: Martha Liliana Cardona Montoya	Aprobado por: Martha Liliana Cardona Montoya
Cargo: Técnico Operativo		Cargo: Secretaria de Despacho	Cargo: Secretario Despacho



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DAJ-01

Asesoría Jurídica

Versión: 02
Fecha: 20/10/2009

Página 1 de 8

1. NOMBRE DEL PROCESO: Asesoría Jurídica.		2. OBJETIVO: Garantizar la seguridad jurídica y legalidad en los actos administrativos y contratos, allegados o proferidos por la Administración Departamental y garantizar la oportuna representación legal del Departamento ante las diferentes instancias judiciales o administrativas.		
3. ALCANCE: Aplica para todas las Secretarías, Departamentos Administrativos y Municipios del Departamento, Entidades descentralizadas.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos Departamento Administrativo Jurídico y de Contratación. Físicos: Hardware y software, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Congreso de la República. - Ministerios. - Asamblea Departamental. - Planeación Departamental.	- Normas Constitucionales y legales vigentes. - Ordenanzas. - Plan de Desarrollo. - Plan de Acción. - Plan Indicativo.	P Planear, dirigir y coordinar	- Capacitación y socialización normas y leyes. - Actos Administrativos. - Proyectos. - Convenios y Contratos.	- Todos los procesos. - Entidades descentralizadas. - Alcaldías Municipales. - Comunidad.
- Todos los procesos. - Contratistas. - Interventores.	- Solicitud de elaboración de contratos. - Solicitud de Revisión de contratos (Educación e Infraestructura) - Expediente del contrato	H Revisar y realizar procesos contractuales y controlar la etapa poscontractual	Revisión o elaboración de: - Contratos. - Comodatos. - Convenios - Adicionales. - Modificatorios. - Actividades etapa contractual. - Actas de Interventoría. - Actas de liquidación. - Certificados tiempo de servicio contratistas.	- Contratistas. - Todos los procesos. - Interventores.
- Gobernador. - Cliente externo. - Comité de Conciliación - Oficina de Asuntos Disciplinarios	- Poderes. - Demandas. - Actas de Comité de Conciliación. - Proceso Disciplinario de primera instancia.	H Representar jurídicamente	- Contestación de demandas. - Presentación de demandas - Conciliación o Acciones de repetición. - Fallo de segunda instancia	- Cliente externo. - Ex empleados de la Gobernación. - Secretaría de Hacienda. - Servidores públicos



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DAJ-01

Asesoría Jurídica

Versión: 02
Fecha: 20/10/2009

Página 2 de 8

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Clubes y Ligas Deportivas. - Fundaciones, corporaciones y asociaciones. - Entidades sin ánimo de lucro del sector salud, educación y denominaciones religiosas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes: Personería Jurídica, protocolización de dignatarios, aprobación, reforma total o parcial de estatutos. Inscripción. Expedición de certificados y reseñas históricas. 	<p>H</p> <p>Registrar, administrar, controlar y cancelar Personerías Jurídicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones. - Certificados. - Reseñas históricas. - Autos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clubes y Ligas Deportivas. - Fundaciones, corporaciones y asociaciones. - Entes de control y entidades sin ánimo de lucro del sector salud, educación y denominaciones religiosas.
<ul style="list-style-type: none"> - Municipios, Concejos, Alcaldías, Entes Descentralizados del Departamento y de los Municipios, Todos los procesos . 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes 	<p>H</p> <p>Revisar actos administrativos y emitir conceptos jurídicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autos de Revisión y Autos de Observación de Actos Administrativos municipales. - Conceptos Jurídicos emitidos. - Ordenanzas, Decretos Resoluciones Departamentales revisadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Municipios, Concejos, Alcaldías, Entes del Nivel Central y Descentralizados del Departamento y de los municipios, Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> - Despachos judiciales. - Despacho del Gobernador. - Dirección de servicios administrativos. - Asamblea Departamental. - Todos los procesos. - Servidores públicos del Departamento Administrativo Jurídico y de Contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio incidentes de desacato. - Procesos contra entidades nacionales. - Correspondencia interna y externa. - Solicitudes de servidores públicos, ex funcionarios o entidades sobre información de la carrera administrativa. - Original de Ordenanzas. - Artículos de actualización jurídica. 	<p>H</p> <p>Brindar apoyo jurídico y coordinación interinstitucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remisión de procesos a entidades nacionales. - Certificación función pública (carrera administrativa). - Sanción de Ordenanzas. - Boletín Jurídico, 	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades públicas del nivel nacional. - Servidores públicos del Departamento y Municipios inscritos en la carrera administrativa. - Cliente externo. - Despacho del Gobernador. - Todos los procesos. - Municipios



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DAJ-01

Asesoría Jurídica

Versión: 02
Fecha: 20/10/2009

Página 3 de 8

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Asamblea Departamental. - Contratistas. - Entidades descentralizadas. - Juntas de Acción Comunal. - Juntas de Vivienda Comunitaria. - Asociación de Juntas de Acción Comunal de los municipios. - Clubes y Ligas deportivas. - Proceso Desarrollo Social y Seguridad. - Hospital Mental de Filandia. - Hospital Departamental San Juan de Dios. - Hospital la misericordia. - Seguro Mutuo (Secretaria de Educación). - Proceso Asuntos Administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenanzas. - Contratos. - Actos Administrativos de carácter general. - Resoluciones Organismos Comunales y entidades sin ánimo de lucro. - Decretos (Secretaria del Interior y Desarrollo Social, Asuntos Administrativos). - Contratos y Acuerdos (Empresas Sociales del Estado). 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Administrar la Gaceta Departamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos - Publicación de Actos Administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad. - Todos los procesos. - Asamblea Departamental. - Contratistas. - Entidades descentralizadas. - Juntas de Acción Comunal. - Juntas de Vivienda Comunitaria. - Asociación de Juntas de Acción Comunal de los municipios. - Clubes y Ligas deportivas. - Proceso Desarrollo Social y Seguridad. - Hospital Mental de Filandia. - Hospital Departamental San Juan de Dios. - Hospital la misericordia. - Seguro Mutuo (Secretaria de Educación). - Proceso Asuntos Administrativos.
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso control y verificación. - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario. 	<p style="text-align: center;">V</p> <p style="text-align: center;">Realizar seguimiento y medición al proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. - Determinar, recopilar y analizar los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder del proceso. - Equipo de trabajo (cliente interno).
<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección. - Líder del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados. 	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Tomar acciones para la mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Correcciones o ajustes - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Partes Interesadas

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DAJ-01
	Asesoría Jurídica	Versión: 02 Fecha: 20/10/2009
		Página 4 de 8

10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: - Director (Departamento Administrativo Jurídico y de Contratación).	11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: - Todos los Procesos	12. PROCESOS DE APOYO: - Gerencia - Planeación - Gestión de la Calidad - Hacienda Pública - Asuntos Administrativos
13. DOCUMENTOS RELACIONADOS - Régimen Electoral Colombiano. - Régimen del Empleado Oficial. - Régimen de Seguridad Social. - Régimen Colombiano del Impuesto a las Ventas. - Régimen del Impuesto a la Renta y Complementarios. - Régimen del Medio Ambiente. - Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipales. - Planes, Planes Básicos y Esquemas de Ordenamiento Territorial. - Instructivos de Contratación. - Plan de Acción. - Plan Indicativo. - Ordenanzas. - Derecho de Familia - Acuerdos Municipales. - Actas y Compromisos. - Actos Administrativos (Decretos, Resoluciones). - Gaceta departamental.		
14. REQUISITOS NTCGP 1000:2004 - 4.1 Requisitos generales. - 4.2 Gestión documental. - 5.2 Enfoque al cliente. - 5.5.3 Comunicación interna. - 6 Gestión de los recursos. - 7.2.3 Comunicación con el cliente. - 7.4 Adquisición de bienes y servicios. - 8.2.1 Satisfacción del cliente.		

- Acción de repetición.
- Demandas condenatorias.
- Solicitudes de Conciliación.
- Conciliaciones.
- Actas de Comité de Conciliación.
- Pagos de condenas (Orden de pago).
- Informes semestrales al Ministerio del Interior y de Justicia.
- Informes semestrales a los miembros del Comité de Conciliación.
- Manual de Funciones y Competencias Laborales.
- Manuales de Calidad y de Operación.
- Manual de Contratación.
- Códigos de Ética y de Buen Gobierno.
- Archivo de la Función Pública (Base de Datos de la Carrera Administrativa).
- Manual de Contratación.
- Archivo de contratos.
- Solicitudes, resoluciones, actas, estatutos y expedientes entidades sin ánimo de lucro.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DAJ-01

Asesoría Jurídica

Versión: 02
Fecha: 20/10/2009

Página 5 de 8

15. OTROS REQUISITOS

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política. Artículos 6, 23,90, Artículos 2, 6, 23, 75, 90, 116, 126, 127, 128, 129, 179, 180, 183, 197, 209, 211, 217, 230, 248, 253, 267, 270, 273, 291, 292, 293, 299, 303, 304, 312, 314, 323, 333, 344, 355 y 364. - 209, 305 numerales 9 y 10. - Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. - Estatuto orgánico de presupuesto, Nacional, Departamental y Municipales. - Estatuto Tributario Nacional, Departamental y Municipales. - Código de Régimen Departamental, art. 77. - Código de Régimen Municipal. - Código Contencioso Administrativo Artículos 25, 26, 77, 137 numerales 2-5. - Código Civil Colombiano y Código de Procedimiento Civil. - Código Penal. - Código de Comercio. - Marco legal y reglamentario vigente para los diferentes sectores de la Administración pública. - Ley 52 de 1990. - Ley 23 del 1991, Artículo 77. - Ley 80 de 1993. - Ley 100 de 1993. - Ley 115 de 1994. - Ley 136 de 1994 Artículos 82, 91 literal a) numeral 7. - Ley 181 de 1995. - Ley 190 de 1995. - Ley 358 de 1997. - Ley 446 del 1998. - Ley 472 de 1998. | <ul style="list-style-type: none"> - Ley 489 de 1998. - Ley 527 de 1999. - Ley 537 de 1999. - Ley 598 de 2000. - Ley 599 de 2000 Artículos 408, 409, 410. - Ley 610 de 2000. - Ley 617 de 2000. - Ley 640 de 2001. - Ley 678 de 2001 Acción de Repetición. - Ley 617 de 2001. - Ley 715 de 2001. - Ley 734 de 2002. - Ley 789 de 2002. - Ley 821 de 2003. - Ley 828 de 2003. - Ley 850 de 2003. - Ley 1122 de 2007. - Ley 1150 de 2007. - Ley 1285 del 2009. - Decreto Ley 222 de 1983, art. 108 a 113. - Decreto 1222 de 1986. - Decreto 1333 de 1986 Artículos 118-121. - Decreto 525 de 1990. - Decreto 1529 de 1990. - Decreto Ley 591 de 1991. - Decreto 2591 del 1991. - Decreto 306 del 1992. - Decreto 679 de 1994. - Decreto 1860 de 1994. - Decreto 1228 de 1995. - Decreto 1477 de 1995. - Decreto 2150 de 1995. - Decreto 2326 de 1995. - Decreto 111 de 1996. - Decreto 427 de 1996. - Decreto 907 de 1996. | <ul style="list-style-type: none"> - Decreto 1737 de 1998. - Decreto 1738 de 1998. - Decreto 2209 de 1998. - Decreto 1214 del 2000. - Decreto 1382 de 2000. - Decreto 626 de 2001. - Decreto 327 de 2002. - Decreto 610 de 2002. - Decreto 2170 de 2002. Artículos 6, 9 y 24. - Decreto 2800 de 2003. - Decreto 3512 de 2003. - Decreto 1145 de 2004. - Decreto 785 de 2005. - Decreto 1227 de 2005. - Decreto 1228 de 2005. - Decreto 2539 de 2005. - Decreto 505 de 2006. - Decreto 2888 de 2007. - Decreto 4660 de 2007. - Decreto 2474 de 2008. - Decreto 4533 de 2008. - Decreto 4828 de 2008. - Decreto 4881 de 2008. - Decreto 3460 de 2008. - Decreto 2025 de 2009. - Decreto 3576 de 2009. - Resoluciones 5313-5314 y 5339 de 2002 Contraloría General de la Republica. - Acuerdos del Comité para la operación del SICE. - Resolución 1716 de 2009. - Decreto Departamental 01222 de 1980. - Decreto Departamental 00099 de 2003. - Decreto Departamental 00077 de 2002. - Decreto Departamental 001326 de 2008. |
|---|--|---|

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DAJ-01
	Asesoría Jurídica	Versión: 02 Fecha: 20/10/2009
		Página 6 de 8

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del desempeño institucional. (Consolidación por la Oficina Asesora de Control Interno)	% Eficiencia % Eficacia	Anual	Director
Cumplimiento de términos y disposiciones legales en materia de contratación.	# de carpetas de contratos completa y correctamente diligenciadas / # total de carpetas de contratos.	Semestral	Director
Cumplimiento de términos para la terminación y liquidación de los contratos.	# de comunicaciones a interventores por Secretaría o Departamento Administrativo con la relación de contratos pendientes de liquidar / # Total de Secretarías o Departamentos Administrativos.	Semestral	Director
Oportunidad de los trámites en los procesos jurídicos	# de trámites procesales oportunos / # Total de trámites procesales.	Semestral	Director
Oportunidad del servicio. Revisión actos administrativos, expedición de conceptos y respuesta de peticiones, quejas y recursos. Derechos de petición. Administración de las personerías jurídicas entidades sin ánimo de lucro.	# de solicitudes atendidas oportunamente / # de Solicitudes radicadas.	Semestral	Director
Pérdida de la memoria institucional	# de copias de seguridad realizadas / # de copias de seguridad programadas	Semestral	Director
Publicación en la Gaceta Departamental	# de documentos publicados / # de documentos recibidos para publicar	Semestral	Director



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DAJ-01

Asesoría Jurídica

Versión: 02
Fecha: 20/10/2009

Página 7 de 8

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
No logro de las metas planificadas	No alcanzar los objetivos y metas trazadas para cada vigencia dentro del proceso	Probabilidad: 3 Alta. Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5. – Zona de Riesgo Moderado = 15
Incumplimiento de términos y disposiciones legales en materia de contratación	- No agotar todas las etapas y actividades o no incluir todos los documentos en los procesos contractuales. - Demoras para legalización de contratos.	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5. – Zona de Riesgo Tolerable = 10
Incumplimiento de términos para la terminación y liquidación de los contratos.	- Incurrir en faltas disciplinarias. - Hallazgos fiscales. - Sanciones.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
Demandas no presentadas y/o no contestadas oportunamente	- Extralimitación de términos. - Condenas para la entidad.	Probabilidad = 1 Baja. Impacto = 20 Catastrófica.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5. – Zona de Riesgo Aceptable = 5
Incumplimiento de los términos legales para la revisión de los actos administrativos, la emisión de conceptos y la administración de Personerías Jurídicas de entidades sin ánimo de lucro. Derechos de petición.	- Extralimitación de términos. - Incurrir en faltas e investigaciones disciplinarias. - Actos Administrativos sin revisión de constitucionalidad y legalidad.	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5. – Zona de Riesgo Tolerable = 10.
Inseguridad en la gestión documental y bases de datos	Falta de responsabilidad sobre la información y documentos disponibles por cada funcionario públicos para el cumplimiento de las actividades.	Probabilidad: 1 Baja Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Aceptable = 5

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DAJ-01
	Asesoría Jurídica	Versión: 02 Fecha: 20/10/2009
		Página 8 de 8

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
No publicación de actos administrativos dentro de los términos legales	No envío de actos administrativos a publicar por el Departamento de Asuntos Administrativos y entidades descentralizadas	Probabilidad: 2 Media Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 – Zona de Riesgo Moderado = 20

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
Luz Maritza Fernández López	Luz María Arbeláez Gálvez	Luz María Arbeláez Gálvez
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Director	Cargo: Director

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DES-01
	Desarrollo Social y Seguridad	Versión: 03 Fecha: 20/05/2011
		Página 1 de 5

1. NOMBRE DEL PROCESO: Orden Público y Desarrollo Social y Político		2. OBJETIVO: Apoyar, acompañar los asuntos inherentes a la seguridad y orden público del departamento, la promoción de la convivencia pacífica, el fomento de la participación social y comunitaria, apoyar, acompañar a los grupos vulnerables y especiales, en concurrencia, subsidiariedad y complementariedad de la acción municipal. Asumirá también la coordinación de la gestión del riesgo en el departamento en concurrencia, subsidiariedad y complementariedad con las demás entidades de naturaleza pública o privada que formen parte del sistema.		
3. ALCANCE: Aplica para el desarrollo social y orden público, y seguridad de prevención y atención de desastres en todo el territorio del departamento del Quindío.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos del proceso de Orden Público y Desarrollo Social y Político. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos Inversión y Funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio del Interior y de Justicia. - Ministerio de la Protección Social. - Acción social - Ministerio de Defensa - FONSET 	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes, Decretos, Normas y Circulares. 	P Planear y programar	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción en DD.HH. y D.I.H. - Diseño y Formulación de Políticas Públicas - Eventos sociales, programas de capacitación con población vulnerable, mujer cabeza de hogar, niñez, juventud, adultos mayores, grupos étnicos, discapacidad, infancia y adolescencia, población LGTB y desplazados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DES-01

Desarrollo Social y Seguridad

Versión: 03
Fecha: 20/05/2011

Página 2 de 5

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio del Interior y de Justicia. - Ministerio de Relaciones Exteriores. - Asamblea Departamental - FONSECON - Comunidad. - Ministerio de Defensa. - DNP. - FONSET 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamentación Fondo de Seguridad FONSET - Plan de Desarrollo y P.O.A.I - Plan Nacional en DD.HH. y D.I.H. - Solicitud y requisitos doble nacionalidad. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Apoyar el Orden Público y la Seguridad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo institucional. - Normas de seguridad ciudadana. - Articulación interinstitucional control al tráfico y producción de psicoactivos. - Apoyo, asesoría y capacitación en resolución pacífica de conflictos. - Ejecución del plan de acción de DD.HH. y DIH. - Trámite de reconocimiento doble nacionalidad (DAS). 	<ul style="list-style-type: none"> - Organismos de seguridad, de justicia y participación democrática. - Comunidad.
<ul style="list-style-type: none"> - Congreso de la república. - Vicepresidencia de la República. - Acción Social. - Ministerios de la Protección Social, del Interior y de Justicia. - Consejo Nacional de Política Económica y Social. - Asamblea Departamental. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normatividad vigente. - Documentos Conpes... - Políticas públicas. - Planes Nacionales, Departamentales y Municipales de Desarrollo. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Apoyar los Asuntos Locales y Participación Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo, asesoría y acompañamiento. - Implementación y ejecución de políticas públicas. - Convenios ejecutados, seguimiento convenios, necesidades identificadas, trabajos realizados. - Acciones de control y vigilancia. - Aplicabilidad de la ley comunal y decretos reglamentarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Municipios. - Instituciones y ONGs que atienden los grupos poblacionales. - Población vulnerable: Niñez, juventud, adultos mayores, grupos étnicos, discapacidad, desplazados y comunidad en general. - Organismos comunales de 1, 2, 3 y 4 orden.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DES-01

Desarrollo Social y Seguridad

Versión: 03
Fecha: 20/05/2011

Página 3 de 5

<ul style="list-style-type: none"> - Gobierno Nacional. - Vicepresidencia de la República. - Ministerio del Interior y de Justicia - DGR. - Ministerio de Agricultura. - Ministerio de Transporte. - Ministerio del Medio Ambiente y Vivienda. - Ministerio de las TICS. - DNP. - DIAN. - ONGs internacionales y nacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normatividad vigente. - P.O.A.I. - Recursos del nivel nacional. - Planes nacional y departamental de emergencia y contingencia (gestión del riesgo). 	H	Coordinar Acciones en gestión del riesgo en desastres	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo institucional en recursos humanos, físicos, financieros. - Asistencia humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Municipios. - Entidades Operativas, de Socorro, instituciones que integran el CREPAD y Sociedad Civil del Departamento Para la Gestion del riesgo en Desastres. - Población afectada por emergencias y desastres.
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso Mejoramiento continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. 	V	Realizar seguimiento y medición al proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados - Determinar, recopilar y analizar los datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados - Indicadores Analizados
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados - Indicadores analizados 	A	Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Correcciones o ajustes - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de mejoramiento continuo - Partes Interesadas
<p>10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho (Secretaría de Desarrollo Social y Político).</p>	<p>11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos.</p>			<p>12. PROCESOS DE APOYO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Administrativos. - Gestión Jurídica y Contractual. - Gestión Gerencial. - Gestión de la Planeación y la Planificación - Gestión Tributaria y Financiera. 	



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DES-01

Desarrollo Social y Seguridad

Versión: 03
Fecha: 20/05/2011

Página 4 de 5

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Plan Nacional de Desarrollo. - Estatutos organismos comunales. - Instructivo de elección. - Matriz de Plan de Acción de DDHH por municipio. - Constancias de convocatoria. - Actas de reuniones y capacitaciones. - Documento Plan Departamental de Acción DDHH y DIH. - Declaración Universal de los DDHH. - Programa Nacional de los DDHH y DIH. - Plan de Desarrollo Departamental. - Planes locales de emergencia y contingencia. - Protocolo Nacional para la Prevención y Atención de Desastres. - Planes locales de gestión del riesgo. - Actas de Comités Locales de Prevención y Atención de Desastres. | <ul style="list-style-type: none"> - Actas de legalización de ayudas humanitarias. - Actas de Comité Departamental de Desplazados. - Autos Corte Constitucional números 092 y 250 de 2008 y 004, 005 y 006 de 2009. - Actas de Consejo de Seguridad. - Personería Jurídica, Resolución reconocimiento personería jurídica y Certificación de existencia y representación legal organismos comunales. - Pacto por la transparencia. - Documento Conpes 80. - Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Diciembre de 2006. - Documento Conpes 2722 de 1994. - Documento Conpes 2793 de 1995. - Documentos Conpes 3310 de 2004. - Documento Conpes Social 091 de 2005. - Documento Conpes Social 100 de 2006. - Documento Conpes Social 102 de 2006. | <ul style="list-style-type: none"> - Documento Conpes 115, 123. - Conpes de Juventud. - Convención Internacional de los Derechos de los Niños. - Objetivos de Desarrollo del Milenio. - Manual de Operaciones Red Juntos. - Política Nacional de Infancia. - Política Pública de Vejez y Envejecimiento. - Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento y la Vejez. - Plan Integral de Largo Plazo para la Población Negra, Afrocolombiana, Palenquera y Raizal. - Auto 04 y 05 de 2009. - Política Nacional de Juventud. - Política Nacional de Reducción del Consumo de Psicoactivos. - Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes. - Programa Presidencial Mujer Microempresarial. - Acuerdo Nacional por la Equidad entre Mujeres y Hombres. - Informes de auditorías a Juntas de Acción Comunal. |
|---|--|---|

14. REQUISITOS NTCGP 1000

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 5.2. Enfoque al cliente - 5.5.3 Comunicación Interna. - 7. Prestación del Servicio | <ul style="list-style-type: none"> - 7.1. Planificación de la Prestación del Servicio - 7.2. Procesos relacionados con el cliente - 7.4 Adquisición de bienes y servicios. | <ul style="list-style-type: none"> - 7.5 Producción y prestación del servicio. - 8.2.1 Satisfacción del cliente. - 8.5 Mejora. |
|--|---|---|



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DES-01

Desarrollo Social y Seguridad

Versión: 03
Fecha: 20/05/2011

Página 5 de 5

15. OTROS REQUISITOS

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia, artículos 1, 10, 11 a 40, 42 a 48, 54, 296, 303, 305 num 7, 366. - Código Contencioso Administrativo, Art. 5 y ss. - Ley 89 de 1890. - Ley 79 de 1975. - Ley 22 de 1981. - Ley 55 de 1985. - Ley 30 de 1986. - Ley 46 de 1988. - Ley 21 de 1991. - Ley 70 de 1993. - Ley 82 de 1993. - Ley 100 de 1993. - Ley 190 de 1995. - Ley 322 de 1996. - Ley 361 de 1997. - Ley 375 de 1997. - Ley 387 de 1997. | <ul style="list-style-type: none"> - Ley 388 de 1997. - Ley 434 de 1998. Consejo Nacional de Paz. - Ley 581 de 2000. - Ley 715 de 2001, art. 74. - Ley 731 de 2002. - Ley 734 de 2002. - Ley 743 de 2002. - Ley 753 de 2002. - Ley 797 de 2003. - Ley 823 de 2003. - Ley 985 de 2005. - Ley 1009 de 2006. - Ley 1098 de 2006. - Ley 1106 de 2006. - Ley 1145 de 2007. - Ley 1232 de 2008. - Ley 1315 de 2009. - Ley 1346 de 2009. - Decreto 3398 de 1965. - Decreto 1547 de 1984. - Decreto 1222 de 1986 | <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Ley 919 de 1989. - Decreto 859 de 1995. - Decreto 93 de 1998. - Decreto 240 de 1998. - Decreto 1137 de 1999. - Decreto 089 de 2000. - Decreto 0158 de 2000. - Decreto 2569 de 2000. - Decreto 2350 de 2003 - Decreto 250 de 2005. - Decreto 890 de 2008. - Decreto 3770 de 2008. - Resolución 3580 de 2007. - Decreto 899 de 2008. - Decreto 900 de 2008. - Ordenanza 0051 de 2001. - Ordenanza 012 de 2006. - Ordenanza 039 de 2007. - Ordenanza 034 de 2008. - Ordenanza 0040 de 2009. |
|---|---|---|

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del Desempeño General	% Eficiencia. % Eficacia.	Anual	Secretario de Despacho – Director Técnico
Participación comunitaria	Población convocada / población asistente	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Atención oportuna de desastres	Cobertura emergencias y desastres.	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Eficiencia administrativa	Equipos obsoletos/ Total de equipos.	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Atención peticiones, quejas y recursos PQR	Respuestas oportunas / número de solicitudes	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Eficiencia Archivo de Gestión	# de carpetas actualizadas/ Inventario documental	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico



17. GESTIÓN DEL RIESGO

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	No alcanzar las metas previstas dentro del Plan de Desarrollo.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
Escasa participación comunitaria en programas y proyectos del Gobierno.	Poca efectividad e impacto en la inversión de recursos.	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
No atención oportuna de desastres naturales	Poca capacitación para hacer frente al peligro por minas antipersonales.	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
No cumplir con actividades y compromisos laborales	Demora en la gestión de los procedimientos	Probabilidad: 2 Media Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
Incurrir el faltas disciplinarias por respuesta inoportuna de los derechos de petición.	No dar cumplimiento a los términos legales en la atención de peticiones, quejas y recursos.	Probabilidad: 2 Media Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10
Daños o hurtos en documentos o equipos de cómputo.	Pérdida de la memoria institucional.	Probabilidad: 2 Media Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable = 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Francisco Eliseo García	Revisado por: Gloria Lucía Taborda	Aprobado por: Martha Isabel Uribe
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director Técnico	Cargo: Secretario de Despacho

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DG-01
	Gerencia	Versión: 02 Fecha: 27/10/2009
		Página 1 de 4

1. NOMBRE DEL PROCESO: Gerencia.		2. OBJETIVO: Servir de enlace entre el Despacho del Señor Gobernador y el Gobierno Nacional, los Departamentos, las Alcaldías, las dependencias o Unidades Administrativas, las Entidades Descentralizadas del nivel Departamental, Entes de Control del orden Nacional, territorial y Local, y Entidades Públicas y Privadas, con jurisdicción en el Departamento del Quindío, con el objeto de brindar apoyo técnico, protocolario, logístico, periodístico, de promoción turística y de seguridad para la efectiva conducción de los asuntos públicos.		
3. ALCANCE: Aplica para todas las entidades y despachos del orden Nacional, Alcaldías, dependencias o Unidades Administrativas, Entidades Descentralizadas del nivel Departamental, Entes de Control del orden Nacional, territorial y Local, y Entidades Públicas y Privadas con jurisdicción en el Departamento del Quindío.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos de la Secretaría Privada. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos Inversión y Funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Gobierno Nacional. - Entidades Públicas y Privadas del orden Nacional, Regional y Municipal. - Alcaldías - Entidades de Control del orden Nacional, territorial y Local. - Entidades del Orden Internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia. - Leyes. - Decretos - Directivas Presidenciales - Plan de Desarrollo Nacional. - Decretos, Resoluciones, políticas a nivel Nacional, Planes, programas nacionales. - Seguimiento. - Circulares. - Convenios. 	P Gestionar, Planear, programar, Dirigir y desarrollar	<ul style="list-style-type: none"> - Planes y Programas. - Ejecución de políticas y directrices del nivel Nacional. - Coordinación y ejecución de actividades del orden nacional. - Coordinación para el alcance de metas del Plan Nacional de Desarrollo. - Ayudas especiales del orden internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entes territoriales (Nacionales, Municipales y Departamentales). - Entidades Públicas y Privadas. - Entidades de Control del orden Nacional, territorial y Local. - Asociaciones. - Gremios. - Productores. - Comunidad en General, Regional y Municipal - Todos los procesos de la Gobernación.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-DG-01

Gerencia

Versión: 02
Fecha: 27/10/2009

Página 2 de 4

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Asamblea Departamental. - Alcaldías - Entidades de Control del orden Nacional y territorial - Institutos descentralizados de orden departamental. - Todos los procesos. - Comunidad en general. - Gremios, Asociaciones, Fundaciones, Entidades sin ánimo de lucro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenanzas. - Convenios, contratos. - Circulares, planes, programas, requerimientos. - POAI. - Proyectos. - Necesidades y requerimientos. - Solicitudes y necesidades de la comunidad. - Acuerdos Municipales. 	<p>P</p> <p>Gestionar, planear, programar, dirigir y desarrollar, controlar y apoyar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Decretos, convenios, contratos. - Planes de mejoramiento - Rendición de cuentas - Presentación de informes especiales - Circulares - Requerimientos. - Proyectos, contratos, convenios. - Auxilios económicos y en especie – proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alcaldías - Comunidad - Despachos e Institutos descentralizados - Todos los procesos - Entidades públicas y privadas - Entidades de Control del orden Nacional y territorial - JAL, Asociaciones. - Juntas de Acción Comunal.
<ul style="list-style-type: none"> - Medios radiales, escritos y de televisión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de comunicación. - Programas especiales. - Contratos. - Pautas de informes especiales. 	<p>H</p> <p>Comunicar, divulgar, informar, difundir actividades especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pautas. - Video. - Boletín actualizado. - Noticiero Institucional. - Periódicos. - Folletos, Plegables. - Programas Canal regional. - Comunicados, Circular externa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad en general. - Canales televisivos. - Radiodifusoras.
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso Mejoramiento continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. 	<p>V</p> <p>Realizar seguimiento y medición al proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados - Determinar, recopilar y analizar los datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. - Indicadores analizados.
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. - Indicadores analizados. 	<p>A</p> <p>Tomar acciones para la mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Correcciones o ajustes. - Acciones correctivas. - Acciones Preventivas. - Acciones de Mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de mejoramiento continuo. - Partes interesadas.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DG-01
	Gerencia	Versión: 02 Fecha: 27/10/2009
		Página 3 de 4

10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Gobernador, Secretario Privado.	11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos.	12. PROCESOS DE APOYO: - Hacienda Pública - Asesoría Jurídica - Asuntos Administrativos - Planeación.
13. DOCUMENTOS RELACIONADOS - Constitución Política de Colombia. - Plan Nacional de Desarrollo. - Políticas Públicas. - Directrices Ministerios. - Plan de Desarrollo Departamental. - Actas. - Certificaciones. - Memorias. - Planillas. - Formularios. - Actos Administrativos. - Sistemas Implementados. - Acuerdos Municipales. - Ordenanzas. - Leyes. - Decretos.	14. REQUISITOS NTCGP 1000:2004 - 5 Responsabilidad de la Dirección - 5.1 Compromiso de la Dirección - 5.2 Enfoque al Cliente - 5.3 Política de Calidad - 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. - 5.5.3 Comunicación Interna - 5.6 Revisión por la Dirección - 7 Realización del producto - 7.1 Planificación de la realización del producto - 7.2 Procesos relacionados con el cliente - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 7.5 Producción y presentación del servicio - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.5 Mejoras	15. OTROS REQUISITOS - Constitución Política de Colombia - Ley 2 de 1966 - Ley 152 de 1994. - Ley 388 de 1997. - Ley 617 de 2000. - Ley 734 de 2002. - Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2004. - Ley 1101 de 2006. - Decreto 1222 de 1986. - Decreto 111 de 1996. - Decreto 1363 de 2000. - Decreto 1599 de 2005 MECI 1000:2005. - Ordenanza 00010 de 2006.

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del Desempeño Institucional.	- % de Eficiencia - % de Eficacia	Anual	Gobernador Secretario Privado
Cumplimiento acciones de mejora	% de cumplimiento de acciones del plan de mejoramiento institucional	Anual	Gobernador Secretario privado
Interventoría de convenios y contratos	# de carpetas de interventoría actualizadas / # de contratos en ejecución	Semestral	Gobernador Secretario Privado
Cumplimiento de la agenda del Gobernador	% de cumplimiento en la agenda del Gobernador	Semestral	Gobernador Secretario Privado

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-DG-01
	Gerencia	Versión: 02 Fecha: 27/10/2009
		Página 4 de 4

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	No alcanzar las metas del Plan de Desarrollo por factores internos y externos.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1- Zona de Riesgo= Tolerable= 10
Incurrir en causales de faltas disciplinarias o incumplimiento de disposiciones constitucionales y legales	Incurrir en causales de faltas disciplinarias o no cumplir disposiciones constitucionales y legales por ineficiencia en uno o varios de los procesos	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1. Zona de Riesgo= Moderado= 20
Desarrollo y recepción de productos y/o servicios sin la calidad que los mismos ameritan	Deficiencias en el Control y supervisión de convenios y contratos	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 Baja – Zona de Riesgo Tolerable =10
Incumplimiento en eventos y publicaciones programadas	No dar cumplimiento a la Agenda del Gobernador	Probabilidad: 1 Baja Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 – Zona de Riesgo Aceptable = 5

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Luz Patricia Martínez Jiménez	Revisado por: José Jota Domínguez Giraldo	Aprobado por: José Jota Domínguez Giraldo
Cargo: Técnico	Cargo: Secretario Privado	Cargo: Secretario Privado



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-HAC-01

Gestión Tributaria y Financiera

Versión: 03
Fecha: 04/05/2011

Página 1 de 6

1. NOMBRE DEL PROCESO Gestión Tributaria y Financiera		2. OBJETIVO: Desarrollar la gestión tributaria departamental y la gestión financiera, ejercer las funciones de administración y control de los fondos y bienes públicos, preparar el presupuesto del departamento y acompañar su trámite ante la Asamblea en los términos y plazos definidos en las normas orgánicas.		
3. ALCANCE: Gestión tributaria y financiera del sector central del departamento.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos proceso gestión tributaria y financiera. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos Inversión y Funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Todos los procesos.	- Plan de Desarrollo. - POAI. - Plan de compras.	P Planear y Dirigir	- Información financiera para el ajuste del marco fiscal de mediano plazo y el plan financiero. - Presupuesto. - PAC.	- Todos los procesos. - Gestión de la Planeación y la Planificación
- Tesorería. - Dirección Financiera. - Presupuesto. - Sujetos pasivos de impuestos	- Históricos de ingresos. - Proyecciones de ingresos. - Presupuesto. - Declaraciones y/o pago de impuestos	H Realizar la Gestión Tributaria Departamental	- Fiscalización de tributos - Procesos coactivos. - Ejecuciones fiscales. - Control contrabando. - Liquidaciones de impuestos, contribuciones, tasas y tarifas	- Sujetos pasivos de los impuestos. - Municipios. Organismos de tránsito - Organismos judiciales - Entes de control - Todos los procesos
- Todos los procesos - Tesorería. - Dirección Financiera. - Presupuesto. - Sector Bancario y financiero. - Comunidad en General.	- Necesidades de las Unidades Ejecutoras. - Solicitudes de C.D.P y Registros presupuestales - Información sobre activos, pasivos inversiones, ingresos y egresos del departamento - Contratos y soportes documentales - Presupuesto.	H Realizar Gestión Financiera	- Disponibilidades, registros presupuestales, análisis presupuestal y contable - Ejecución presupuestal de ingresos y gastos. - Informes - Estados Financieros - Declaraciones tributarias. - Órdenes de pago - Comprobante de egreso - Pagos - Notas débito y crédito - Ejecución PAC.	- Todos los procesos. - Entes de control. - Dirección Financiera. - Contaduría General de la Nación. DIAN. - Entes de control. - Comunidad en general. - Organismos de vigilancia y control



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-HAC-01

Gestión Tributaria y Financiera

Versión: 03
Fecha: 04/05/2011

Página 2 de 6

- Solicitudes P.A.C. - Ordenes de pago. - Plan Financiero. - Recaudos de Ingresos		- Certificación de P.A.C. - Estado de situación de tesorería. - Informe diario	
--	--	--	--

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Proceso Control Gestión y Resultados. - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo.	- Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario.	V Realizar seguimiento y medición al proceso	- Informes analizados y evaluados.	- Líder del proceso. - Funcionarios Públicos (cliente interno).
- Alta dirección. - Líder del proceso.	- Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados.	A Tomar acciones para la mejora	- Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora	- Todos los procesos - Partes Interesadas
10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho	11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos.		12. PROCESOS DE APOYO: - Servicios Administrativos. - Gestión Jurídica y Contractual	



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-HAC-01

Gestión Tributaria y Financiera

Versión: 03
Fecha: 04/05/2011

Página 3 de 6

<p>13. DOCUMENTOS RELACIONADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Departamental - Formularios de liquidación de impuesto al consumo. - Formularios de liquidación y pago del impuesto sobre vehículos automotores. - Bases de datos ISVA, Imptoconsumo y sobretasa a la gasolina. - Manual del Usuario PCT. - Plan General de Contabilidad. - Extractos bancarios. - Reportes de autoliquidación de aportes de seguridad social y parafiscales. - Nóminas de sueldos y mesadas. - Registros presupuestales. - Cuadro liquidación de prestaciones sociales personal activo. - Balance de las Instituciones educativas. - Balance de la Contraloría Departamental. - Reporte de Deudores de ingresos Públicos - Informes de deuda pública. - Informes de Pasivocol. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de demandas y litigios. - Manual del usuario SYSCAR. - Manual de procedimientos tributarios. - Manual de operación o de procedimientos. - Manual del usuario y prevalidador DIAN. - Normas técnicas sobre información exógena - Convenio Ministerio de Relaciones Exteriores – Gobernación del Quindío. - Estatuto Tributario Nacional. - Reporte de deudores de ingresos públicos. - Ejecución presupuestal de ingresos mensualizada por período. - Reglamento interno CODEFIS. - Presupuesto vigencia actual y anteriores. - Estados financieros. - Marco Fiscal Vigencias Anteriores. - Estatuto Orgánico de Presupuesto del Departamento. - Instructivo CGR, Contraloría General de la República. - Cartilla instructivo FUT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan financiero. - Plan Operativo Anual de Inversiones. - Plan de compras del departamento. - Nóminas proyectadas del año. - Régimen de seguridad social. - Listado de recursos para determinar cuenta bancaria. - Informe de ejecución presupuestal de ingresos y gastos. - Estado de caja y bancos. - Manual de fiscalización del Ministerio de Hacienda. - Estatuto Departamental de Rentas. - Manual Inpoconsumo. - Tributos departamentales, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. - Manual de cobro administrativo coactivo para las entidades territoriales. Dirección General de Apoyo Fiscal. - Conceptos en materia tributaria y financiera territorial. Minhacienda. - Compilación de normas tributos departamentales Minhacienda.
<p>14. REQUISITOS NTCGP 1000:2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.5.3. Comunicación interna. - 6. Gestión de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 6.1. Provisión de recursos. - 7.2.3 Comunicación con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - 8.2.1 Satisfacción del cliente. - 8.5. Mejora.

**CARACTERIZACIÓN PROCESO****Código: C-HAC-01****Gestión Tributaria y Financiera**Versión: 03
Fecha: 04/05/2011**Página 4 de 6****15. OTROS REQUISITOS**

- Constitución Política de Colombia, artículos 20, 23, 209, 269, 354.
- Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Régimen salarial y prestacional para el sector territorial.
- Estatuto Tributario Nacional.
- Código Contencioso Administrativo.
- Ley 1437 de 2011
- Código de Procedimiento Civil.
- Ley 3 de 1986.
- Ley 30 de 1986.
- Ley 87 de 1993.
- Ley 191 de 1995.
- Ley 223 de 1995.
- Ley 298 de 1996.
- Ley 358 de 1997.
- Ley 488 de 1998.
- Ley 549 de 1999.
- Ley 594 de 2000.
- Ley 617 de 2000
- Ley 633 de 2000.
- Ley 715 de 2001
- Ley 734 de 2002.
- Ley 769 de 2002.
- Ley 788 de 2002.
- Ley 812 de 2003.
- Ley 819 de 2003.
- Ley 873 de 2003.
- Ley 1066 de 2006.
- Ley 1111 de 2006.
- Ley 1175 de 2007.
- Ley 1429 de 2010

- Decreto Ley 1250 de 1970.
- Decreto 1222 de 1986.
- Decreto 624 de 1989.
- Decreto 1521 de 1991.
- Decreto 650 de 1996.
- Decreto 1640 de 1996.
- Decreto 2141 de 1996.
- Decreto 2250 de 1996.
- Decreto Ley 111 de 1996. Estatuto Orgánico de Presupuesto.
- Decreto 3071 de 1997.
- Decreto 2654 de 1998.
- Decreto 1428 de 2000.
- Decreto 1150 de 2003.
- Decreto 1599 de 2005.
- Decreto 4299 de 2005.
- Decreto 923 de 2007.
- Decreto 3402 de 2007.
- Resolución 5544 de 2003.
- Resolución 180687 de 2003.
- Resolución 032 de 2008.
- Resolución 356 de 2007 Régimen de Contabilidad Pública.
- Resolución 357 de 2007.
- Resolución 357 de 2008 Adopción del procedimiento de Control Interno Contable.
- Resolución 1509 de 2008 DAFP reglamento acuerdos de gestión.
- Resolución 5993 de 2008.
- Resolución 9 de 2009.
- Resolución 140 de 2009 e la CGN plazos para la prestación de informes financieros.
- Resolución 531 de 2009 de la CGN por la cual se fijan parámetros de envío información BDME.

- Ordenanza 041 de 1996.
- Ordenanza 016 de 1998.
- Ordenanza 031 del 02 de diciembre de 2004.
- Ordenanza 024 del 23 de agosto de 2005.
- Ordenanza 033 de 2005.
- Ordenanza 005 de 2006.
- Ordenanza 035 de 2006.
- Ordenanza 042 de 2007.
- Ordenanza 008 de 2008.
- Ordenanza 010 de 2008.
- Decreto 199 del 28 de febrero de 2005, (procedimiento interno para el recaudo de cartera).
- Decreto 3071 de 1997. Estatuto de rentas del municipio de Armenia.
- Pacto por la transparencia.
- Circular externa 059 del 22 de octubre de 2004 BDME publico
- Circular Externa 059 del 22 de octubre de 2004 de la CGN Reglamenta reporte del BDME.
- Decreto anual de incremento de tarifas de estampilla prodesarrollo.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-HAC-01

Gestión Tributaria y Financiera

Versión: 03
Fecha: 04/05/2011

Página 5 de 6

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias	-% de Eficiencia -% de Eficacia	Anual	Secretario de Despacho – Director Técnico
Cumplimiento en la expedición y generación de información financiera	Número de informes contables y declaraciones presentados oportunamente / número total de declaraciones e informes contables presentados *100 Número de documentos presupuestales expedidos oportunamente / Total de documentos presupuestales expedidos.	Semestral	Secretario de despacho. – Director Técnico- Asesor contador general
Preservación y mantenimiento de información	Copias de seguridad realizadas / copias de seguridad programadas *100	Semestral	Secretaria de Despacho – Director Técnico
Control y administración de los ingresos	# de actuaciones de fiscalización, cobro y control realizadas / # de actuaciones programadas. # de arqueos, inspecciones y conciliaciones realizados / # de arqueos, inspecciones y conciliaciones programadas	Semestral	Secretaria de Despacho – Director Técnico – Tesorera General

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-HAC-01
	Gestión Tributaria y Financiera	Versión: 03 Fecha: 04/05/2011
		Página 6 de 6

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del plan de desarrollo	No logro de las metas planificadas por disminución de los recursos presupuestados.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1- Zona de Riesgo= Tolerable= 10
Incumplimiento de términos legales de presentación de documentos financieros (contables, tributarios y presupuestales)	No cumplimiento de fechas y plazos establecidos legalmente para la presentación de la información	Probabilidad: 1 Bajo. Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo el impacto = 5 zona de riesgo aceptable =5
Deterioro, destrucción o desaparición de la información de las bases de datos	Pérdida de la memoria institucional en la Secretaría de Hacienda	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 Baja – Zona de Riesgo Moderado=20
Disminución y/o pérdida de los ingresos	No alcanzar el recaudo programado o pérdida de recursos recaudados	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 Baja – Zona de Riesgo Tolerable=10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Luz Amparo Vásquez Bonilla	Revisado por: Jafet Flórez Penagos	Aprobado por: María Victoria Giraldo Londoño
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Asesor	Cargo: Secretario de Despacho



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-OAD-01

Asuntos Disciplinarios

Versión: 02
Fecha: 23/09/2010

Página 1 de 3

1. NOMBRE DEL PROCESO: Asuntos Disciplinarios.		2. OBJETIVO: Investigar y/o sancionar las conductas de los servidores públicos o particulares que ejerzan funciones públicas, originadas en el incumplimiento de deberes funcionales, la extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, la violación de los regímenes de prohibiciones, de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses y demás normas imperativas para la Administración Central del Departamento del Quindío.		
3. ALCANCE: Aplica para todos los procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos Oficina de Asuntos Disciplinarios. Físicos: Hardware y software, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos de Funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Entes externos. - Gobernador, Secretarios de Despacho y Directores de Departamento Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Código de Régimen Disciplinario. - Jurisprudencia y doctrina. - Mapas de Riesgos. - Directrices entes externos. 	<p style="text-align: center;">P</p> <p style="text-align: center;">Planificar y Dirigir</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de trabajo o cronograma. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servidores públicos Oficina de Asuntos Disciplinarios.
<ul style="list-style-type: none"> - Cliente interno y externo. - Entes Externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Queja. - Hecho o información que amerita indagación preliminar. - Pruebas. - Situaciones sociales, políticas, económicas, jurídicas y culturales que dan pie para iniciar una acción disciplinaria. - Marco normativo. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Adelantar indagación preliminar, investigación disciplinaria y sancionar disciplinariamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auto que niega u ordena pruebas. - Auto que resuelve apelación del Auto que niega pruebas. - Auto que decreta alegatos de conclusión. - Auto de Fallo de primera instancia. - Auto que resuelve apelación del quejoso. - Traslado a la Procuraduría General de la Nación. - Auto que resuelve apelación del sancionado. - Documentos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador. - Procuraduría General de la Nación. - Secretarías de Despacho. - Entes Externos.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-OAD-01

Asuntos Disciplinarios

Versión: 02
Fecha: 23/09/2010

Página 2 de 3

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Proceso mejoramiento continuo.	- Informe de resultados del proceso.	V Realizar seguimiento y medición al proceso	- Informes analizados y evaluados. - Indicadores analizados.	- Gobernador. - Secretarías de Despacho. - Entes Externos.
- Procesos y procedimientos.	- Informes analizados y evaluados. - Indicadores analizados.	A Tomar acciones para la mejora	- Correcciones o ajustes. - Acciones correctivas. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora.	- Cliente interno. - Partes interesadas.

10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Jefe de Oficina Asuntos Disciplinarios.	11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los Procesos.	12. PROCESOS DE APOYO: - Hacienda Pública. - Asesoría Jurídica. - Asuntos Administrativos.
13. DOCUMENTOS RELACIONADOS - Directrices y circulares Procuraduría General de la Nación - Manual de Funciones y Competencias Laborales - Actos Administrativos - Mapas de Riesgos.	14. REQUISITOS NTCGP 1000:2004 - 5. Responsabilidad de la Dirección. - 6.2 Talento humano. - 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	15. OTROS REQUISITOS - Ley 734 de 2002. - Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción - Código Contencioso Administrativo. - Código Penal. - Código de Procedimiento Penal. - Código de Procedimiento Civil.

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Organización y control de los expedientes	$(\# \text{ de expedientes foliados y en inventario documental} / \# \text{ total de expedientes}) * 100$	Semestral	Jefe de Oficina Asuntos Disciplinarios
Eficacia de la acción disciplinaria	$(\# \text{ de actuaciones realizadas} / \# \text{ actuaciones programadas}) * 100$	Semestral	Jefe de Oficina Asuntos Disciplinarios
Eficiencia en la acción disciplinaria	$\# \text{ de trámites procesales en mora o con prescripción durante el período}$	Semestral	Jefe de Oficina Asuntos Disciplinarios

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-OAD-01
	Asuntos Disciplinarios	Versión: 02 Fecha: 23/09/2010
		Página 3 de 3

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Pérdida de imagen y credibilidad por ineficacia de la acción disciplinaria, debido a la pérdida del expediente o de partes procesales del mismo	Pérdidas de expedientes o partes del mismo que dificultan o hacen ineficaz la acción disciplinaria	Probabilidad: 2 media. Impacto: 10 moderado.	Los controles existentes se aplican y son efectivos. Disminuye la probabilidad a baja =1. Zona de Riesgo Tolerable = 10
Pérdida de imagen y credibilidad por ineficacia de la acción disciplinaria, debido al trámite inadecuado del proceso	Iniciar trámites inadecuados que retrasan o hacen ineficaz la acción disciplinaria	Probabilidad: 2 media. Impacto: 10 moderado.	Los controles existentes se aplican y son efectivos. Disminuye la probabilidad a baja =1. Zona de Riesgo Tolerable = 10
Pérdida de imagen y credibilidad institucional por la ineficacia de la acción disciplinaria, debido a la mora en la actuación o en la prescripción.	Demoras en los términos que conlleven retrasos, mora en la actuación y hasta prescripción.	Probabilidad: 2 media. Impacto: 10 moderado.	Los controles existentes se aplican y son efectivos. Disminuye la probabilidad a baja =1. Zona de Riesgo Tolerable = 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Carolina Gallego Martínez	Revisado por: Carolina Gallego Martínez	Aprobado por: Carolina Gallego Martínez
Cargo: Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios	Cargo: Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios	Cargo: Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 1 de 8

1. NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de la Planeación y la Planificación.		2. OBJETIVO: Planificar, coordinar, orientar, asesorar, capacitar y direccionar permanentemente a la administración central y descentralizada del Departamento y de sus doce municipios para el desarrollo armónico e integral del Departamento del Quindío.		
3. ALCANCE: Aplica para todos los procesos, para las entidades descentralizadas y Municipios del Departamento.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos de la Secretaría de Planeación y Planificación. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos Inversión y Funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Gobernador - Todos los procesos - Municipios - Gobierno Nacional - Departamento Nacional de Planeación DNP - Entidades adscritas y vinculadas - Instituciones, gremios económicos y ONGs - Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de Gobierno - Plan Nacional y Municipales de Desarrollo - Diagnósticos sectoriales - Estadísticas - Planes Anuales de Inversión territoriales - Solicitudes de asesoría, asistencia técnica y capacitación 	<p>P</p> <p>Gestionar la planificación socioeconómica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Departamental - Asesoría para la formulación de Políticas Públicas - Asesoría Planes de Desarrollo Municipal - Identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública en la MGA - Asesoría, capacitación y asistencia técnica y conceptos técnicos en Plan Operativo Anual de Inversiones - Planes de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Comunidad - Entes Territoriales - Ministerio de Hacienda - Departamento Nacional de Planeación - Entes de control fiscal (Contralorías Generales de la República y Departamental) - Procuraduría General de la Nación y Personerías Municipales - Corporaciones Administrativas (Asamblea y Concejos) - Consejos Territoriales de Planeación (Departamental y Municipales) - Medios de Comunicación



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 2 de 8

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. - Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. - Ministerio de Transporte. - Departamento Nacional de Planeación DNP. - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo). - DANE. - IGAC. - Municipios. - Entidades públicas del orden nacional y territorial. - Instituciones privadas y ONG's. - CRQ. - Universidades. - Consejo Nacional de Planeación. - Sistema Nacional de Planeación. - Todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación vigente en ordenamiento territorial y desarrollo socioeconómico. - Metodologías, orientaciones, asesoría, capacitación para Ordenamiento Territorial. - Plan Regional de Competitividad del Quindío (PRCQ). - Planes de Ordenamiento Territorial. - Solicitudes y requerimientos de los municipios. - Cooperación, convenios y contratos interinstitucionales. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Brindar asistencia al desarrollo y ordenamiento territorial municipal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia técnica y logística, actividades de capacitación, consolidación y suministro de información, coordinación, conceptualización, administración y asesoría en: Ordenamiento Territorial (POT), Planes de Desarrollo, estratificación urbana y rural, competitividad y Mesa de Planificación Departamental, SUI – SGP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Municipios. - Consejos Territoriales de Planeación. - Comités permanentes de estratificación. - Comité Departamental para las coberturas mínimas acueducto, alcantarillado y aseo. - Juntas Administradoras Locales. - Comunidad. - Todos los procesos. - Departamento Nacional de Planeación DNP. - Entes de control.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 3 de 8

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS		7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Municipios - Todos los procesos. - Entidades publicas del orden nacional y territorial - Instituciones privadas y ONG's - CONPES - DNP - IGAC - CRQ 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha Básica Municipal - Información sectorial. - Bases de datos municipales (Sisben, estratificación) - Planes de Desarrollo Departamental y municipales - Documentos CONPES - Metodologías (Sisben – MGA) - Información geográfica - Ejecuciones presupuestales e informes de gestión contable, administrativa y fiscal del cierre de cada vigencia anterior 	H	Administrar los sistemas de información para la planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación y Administración de los sistemas de información para la planeación: Banco de Programas y Proyectos, Sistema de información Geográfico, Sisben, ficha básica municipal, estadísticas socioeconómicas - Información actualizada para la preparación y formulación del anteproyecto y proyecto del Plan de Desarrollo Departamental - Centro de Información Presupuestal y Financiera - Información actualizada para preparar y formular el Marco Fiscal de Mediano Plazo, su ajuste y actualización Anual, y el plan financiero - Asesoría, capacitación y asistencia técnica para la planeación 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa vigente: MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009 y Sistema de Desarrollo Administrativo. - Solicitudes de asesorías, sensibilización y capacitación. - Solicitudes y programación de informes. - Documentación del Sistema. - Encuestas y formularios. 	H	Coordinar el Desarrollo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación y mantenimiento del Sistema integrado de Gestión Administrativa SIGA (MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009 y Sistema de Desarrollo Administrativo) - Acciones de Asesoría, capacitación y sensibilización - Informes - Administración y publicación documentos actualizados 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Comunidad



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 4 de 8

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Proveedores - Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa vigente - Documentación Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA - Sistemas de información para la planeación - Infraestructura tecnológica hardware y software - Tecnologías de la información y la comunicación 	<p>H</p> <p>Gestionar las Tecnologías de la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución estrategia antitrámites - Actualización gobierno en línea - Servicios al ciudadano (Tecnologías de la comunicación y la información TICs) - Publicación de indicadores y estadísticas - Administración Plan de Comunicaciones, actualización medios de comunicación, Intranet, Página Web 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Proveedores - Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Proveedores - Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes. - Necesidades y requerimientos. - Metodología General Ajustada MGA. - Sistema de Información para la captura de ejecuciones presupuestales (SICEP). - Sistema de Información para la formulación, Evaluación y seguimiento a los Planes de Desarrollo (SIFPED). - Sistema de seguimiento y evaluación a proyectos de inversión pública (SSEPI). - Formatos DNP. - Presupuesto Público. - Programa anual mensualizado de caja. - Frontier Analyst. 	<p>H</p> <p>Adelantar Seguimiento y Evaluación de la Gestión Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría, capacitación, asistencia técnica, conceptualización, seguimiento y/o evaluación sobre plan de desarrollo, plan indicativo, plan de acción, presupuesto, POAI, proyectos. - Informes: Evaluación Fiscal y de Gestión de los entes territoriales (Viabilidad fiscal, desempeño Integral, consolidado del SICEP) - Radicación, viabilidad, elegibilidad, prioridad, registro del Banco de programas y proyectos de inversión pública 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entidades públicas de los niveles nacional y territorial - Sector privado - Proveedores - Comunidad



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 5 de 8

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso control y verificación. - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario. 	<p style="text-align: center;">V</p> <p style="text-align: center;">Realizar seguimiento y medición al proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Entes de control - Partes Interesadas
<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección. - Líder del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados. 	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Tomar acciones para la mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Partes Interesadas
<p>10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Planeación y Planificación</p>		<p>11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los Procesos</p>		<p>12. PROCESOS DE APOYO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Tributaria y Financiera - Gestión Jurídica y Contractual - Servicios Administrativos
<p>13. DOCUMENTOS RELACIONADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Nacional de Desarrollo - Plan de Desarrollo Departamental y municipales. - Carta Estadística. - Conceptos y boletines Ministerio de Hacienda. - Informes del SICEP de los Municipios y del Departamento - Planes Indicativos de los municipios y del Departamento - Plan Operativo Anual de Inversiones POAI del Departamento y municipios - Certificado de registro del Banco de Programas y proyectos de Inversión Pública. - Resoluciones y Circulares DNP - Base de Datos y formatos suministrados por el DNP - Metodología General Ajustada - Informe consolidado del Sicep - Manual Sicep. 		<ul style="list-style-type: none"> - Contratos y convenios. - Anuario Estadístico. - Documentos Conpes. - Bases de datos Sisben. - Datos y estadísticas DANE. - Censo General DANE. - Infraestructura Colombiana de datos espaciales (ICDE). - Anuario Estadístico. - Políticas Públicas. - Actas. - Memorias. - Formularios. - Actos Administrativos. - Sistemas Implementados. - Manuales operativos. - Metodologías. - Licencias de utilización del software. - Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE) 		<ul style="list-style-type: none"> - Plan Nacional de TICS - Plan Regional de Competitividad Visión 2032 - Visión Segundo centenario Colombia 2019 - Plan Estratégico Visión Quindío 2020 - Agenda Interna para la productividad y competitividad - Plan de Gestión Ambiental Regional 2019 (PGAR) - Planes de Ordenamiento Territorial Municipales - Información Cartográfica digital e impresa - Metodologías: Estratificación, urbana y rural, revisión de POT, expediente municipal.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 6 de 8

14. REQUISITOS NTCGP 1000:2004

- 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Gestión Documental
- 5. Responsabilidad de la Dirección
- 5.1. Compromiso de la Dirección
- 5.2. Enfoque al cliente
- 5.3. Política de calidad
- 5.4. Planificación
- 5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
- 5.6. Revisión por la Dirección
- 7. Prestación del Servicio
- 7.1. Planificación de la Prestación del Servicio
- 7.2. Procesos relacionados con el cliente
- 8. Medición, Análisis y Mejora
- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y medición
- 8.3. Control del Servicio No conforme
- 8.4. Análisis de datos
- 8.5. Mejora

15. OTROS REQUISITOS

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1190 de 2008
- Ley 1228 de 2008
- Ley 1176 de 2007
- Ley 1171 de 2007
- Ley 1151 de 2007
- Ley 1145 de 2007
- Ley 1098 de 2006
- Ley 1009 de 2006
- Ley 962 de 2005
- Ley 902 de 2004
- Ley 872 de 2003
- Ley 734 de 2002
- Ley 732 de 2002
- Ley 715 de 2001
- Ley 689 de 2001
- Ley 617 de 2000
- Ley 614 de 2000
- Ley 505 de 1999
- Ley 489 de 1998
- Ley 388 de 1997
- Ley 375 de 1997
- Ley 190 de 1995
- Ley 160 de 1994
- Ley 152 de 1994
- Ley 142 de 1994
- Ley 99 de 1993
- Ley 87 de 1993.
- Ley 169 de 1989

- Decreto 1477 de 2009
- Decreto 4066 de 2008
- Decreto 4065 de 2008
- Decreto 4515 de 2007
- Decreto 3600 de 2007
- Decreto 4397 de 2006
- Decreto 097 de 2006
- Decreto 1599 de 2005, MECI 1000:2005.
- Decreto 3622 de 2005
- Decreto 1151 de 2005
- Decreto 4002 de 2004
- Decreto 2079 de 2003
- Decreto 932 de 2002
- Decreto 111 de 1996
- Decreto Ley 1222 de 1986
- Resolución 806 de 2005 DNP
- Resolución 1060 de 2004
- Ordenanza 007 de 2007
- Ordenanza 019 de mayo 30 de 2008
- Ordenanza 013 de julio 06 de 2005
- Ordenanza 030 de 1999
- Ordenanza 041 de 1996
- Ordenanza 015 de 1994
- NTCGP 1000:2009



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 7 de 8

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del desempeño general (cumplimiento del plan de desarrollo)	% de Eficiencia- % de Eficacia	Semestral	Director
Evaluación del desempeño integral	# de municipios evaluados/ Total de municipios	Semestral	Director
Copias de seguridad	Copias de seguridad realizadas/ Copias de seguridad programadas	Semestral	Director
Validación de la información con la fuente primaria	# de documentos validados/ # de documentos recibidos	Semestral	Director
Asignación de recursos para el Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA	# de actividades de sensibilización y socialización realizados/ # de actividades programadas *100	Semestral	Director
Proyectos viabilizados	# de proyectos viabilizados / # de proyectos registrados en el POAI	Semestral	Director

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	No alcanzar los objetivos y metas propuestas en el Plan de Desarrollo	Probabilidad = 2 media Impacto= 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1- Zona de Riesgo= Tolerable= 10
Toma de decisiones sobre datos inconsistentes	Inexactitud en la información recibida de los municipios y procesos del Departamento	Probabilidad= 2 Media Impacto= 20 Catastrófico	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1- Zona de Riesgo Moderado= 20
Daños en hardware y software	- No efectuar copias de seguridad periódicamente - No asignar responsabilidad sobre los documentos impresos Pérdida de los registros de las bases de datos de los sistemas de información	Probabilidad= 1 Baja Impacto= 20 Catastrófico	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo el impacto a 10- Zona de Riesgo Tolerable= 10



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-PLA-01

Gestión de la Planeación y la Planificación

Versión: 03
Fecha: 01/06/2011

Página 8 de 8

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Divulgar información no veraz	Emitir documentos con información desactualizada No validar la información suministrada por la fuente primaria Toma de decisiones sobre datos no reales	Probabilidad= 3 Alta Impacto= 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad = 1 baja - Zona de Riesgo Tolerable= 10
No implementar los sistemas de Control Interno y de Gestión de la Calidad en la entidad	Desmotivación de servidores públicos a la implantación de nuevos modelos de desarrollo organizacional Resistencia al cambio	Probabilidad = 3 Alta Impacto = 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 2 -Zona de Riesgo Moderado= 20
Elaboración de proyectos sin el cumplimiento de los requisitos legales y metodologías vigentes.	Aplicación de metodologías diferentes a la MGA. Deficiente elaboración de proyectos	Probabilidad = 1 Baja Impacto = 20 Catastrófica	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo el Impacto a 10 -Zona de Riesgo Tolerable= 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Henry Giraldo Gallego	Revisado por: Carolina Santamaría Pérez	Aprobado por: Armando Rodríguez Jaramillo
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Asesor	Cargo: Secretario de Despacho



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SAD-01

Servicios Administrativos

Versión: 03
Fecha: 30/05/2011

Página 1 de 5

1. NOMBRE DEL PROCESO: Asuntos Administrativos.		2. OBJETIVO. Gestionar el talento humano, administrar el personal y los recursos físicos, materiales y tecnológicos de la Administración Central del Departamento del Quindío.		
3. ALCANCE: Apoyo a todos los procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos del Proceso de Servicios Administrativos. Físicos: Bienes muebles e inmuebles, software, hardware, sistemas de información, tecnología de información y comunicación (TIC's). Financieros: Recursos inversión y funcionamiento.		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Todos los procesos (Cliente interno). - Cliente externo (pensionados).	- Encuestas de diagnóstico. - Estudios técnicos. - Resultados de la evaluación del desempeño. - Identificación de necesidades. - Plan de compras por proceso (dependencias) - Presupuesto, PAC.	P Planear y Dirigir	- Plan de acción. - Plan de gestión. - Plan institucional de recursos humanos. - Planes de capacitación, de bienestar social, de salud ocupacional, de incentivos, de emergencias, inducción y reinducción, y de mejoramiento individual. - Plan de compras consolidado.	- Servidores públicos que prestan servicio a la Administración Central Departamental. - Pensionados. - Contratistas.
- Todos los procesos. - Pensionados. - Cliente externo.	- Novedades a la nomina. - Ingresos, movimientos y egresos de personal. - Certificados. - Solicitudes. - Historias laborales. - Requerimientos. - Manual de funciones y competencias laborales. - Portafolios de evidencias. - Metas institucionales. - Planes y programas para la gestión del talento	H Gestionar el talento humano	- Resoluciones de situaciones administrativas. - Constancias. - Evaluación del desempeño. - Acciones de bienestar social, incentivos, capacitación, inducción, reinducción salud ocupacional, seguridad, emergencias. - Nóminas. - Reconocimiento de pagos.	- Servidores públicos que prestan servicio a la Administración Central Departamental. - Pensionados. - Comisión Nacional del Servicio Civil. - Departamento Administrativo de la Función Pública. - Contralorías.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SAD-01

Servicios Administrativos

Versión: 03
Fecha: 30/05/2011

Página 2 de 5

	humano. - Solicitudes de pasaportes. - Peticiones, quejas y reclamos.			- Informes entes externos. - Pasaportes. - Respuesta a Peticiones, quejas y reclamos.	
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS		7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Todos los procesos. - Proveedores. - Cliente externo.	- Solicitudes y necesidades de bienes. - Presupuesto y PAC. - Adquisiciones (Estatuto general de contratación administrativa). - Manuales de procedimiento mantenimiento equipos. - Documentos de usuarios internos y externos. - Solicitudes mantenimiento	H	Administrar los recursos físicos, materiales y tecnológicos	- Adquisición, almacenamiento y suministro de bienes y servicios para funcionamiento. - Administración de bienes muebles, inmuebles y de consumo. - Enajenación de bienes. - Labores de mantenimiento preventivos y correctivos. - Inventarios documentales. - Administración de los recursos tecnológicos.	- Todos los procesos de la Administración Central Departamental. - Cliente externo.
- Proceso control y verificación. - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo.	- Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario.	V	Realizar seguimiento y medición al proceso	- Informes analizados y evaluados.	- Líder del proceso. - Funcionarios Públicos (cliente interno). - Cliente externo
- Alta dirección. - Líder del proceso.	- Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados.	A	Tomar acciones para la mejora	- Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora	- Todos los procesos - Partes Interesadas
10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho (Secretaría de Servicios Administrativos).	11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos		12. PROCESOS DE APOYO: Gestión Tributaria y Financiera Gestión Jurídica y Contractual Gestión de la Planeación y la Planificación		



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SAD-01

Servicios Administrativos

Versión: 03
Fecha: 30/05/2011

Página 3 de 5

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Plan de desarrollo departamental.
- Formatos hojas de vida DAFP.
- Hojas de vida personal a nombrar.
- Manual de funciones y competencias laborales.
- Base de datos de vacantes existentes.
- Derechos de petición.
- Información primaria y/o secundaria.
- Historias laborales.
- Oficios de autorización de indemnización firmados por el Gobernador.
- Documentación Sistema Integrado de Gestión MECI - Calidad.
- Archivo documental de pensionados.
- Metodología Acuerdos de Gestión DAFP.

- Programa de salud ocupacional.
- Programa de Bienestar Social
- Plan anual o programa de capacitación.
- Actos administrativos de reconocimiento auxilio funerario, de sustitución de personal.
- Sistema tipo para la evaluación del desempeño laboral y la calificación de servicios de los empleados de carrera y en periodo de prueba.
- Programa de desvinculación laboral, lineamientos de política y guía de ejecución. DAFP.
- Certificación Secretaría de Hacienda ingresos de registro y libre destinación.
- Aportes al FONPET.
- Formato de la OBP del Ministerio de Hacienda.

- Contrato de Concurrencia 572 de 1999.
- Encargo Fiduciario número 01 de 2001.
- Resoluciones de reconocimiento de la jubilación y/o pensión.
- Afiliaciones Fondo Nacional del Ahorro FNA.
- Certificados tiempo de servicios, sueldos, paz y salvos.
- Informes de los consejos municipales de archivo.
- Tabla de retención documental.
- Información y metodologías del archivo general de la nación.
- Correspondencia recibida y despachada.
- Manual de usuario PCT.
- Facturas de servicios públicas.

14. REQUISITOS NTCGP 1000

- 4.2 Gestión documental.
- 5.2 Enfoque al cliente.
- 5.5.3 Comunicación interna.

- 6.1 Provisión de recursos.
- 6.2 Talento Humano.
- 6.3 Infraestructura.
- 6.4 Ambiente de trabajo.

- 7.2 Procesos relacionados con el cliente.
- 7.4 Adquisición de bienes y servicios.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SAD-01

Servicios Administrativos

Versión: 03
Fecha: 30/05/2011

Página 4 de 5

15. OTROS REQUISITOS

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Constitución política de Colombia. - Ley 68 de 1923. - Ley 6 de 1945. - Ley 65 de 1946. - Ley 72 de 1947. - Ley 4 de 1976. - Ley 09 de 1979. - Ley 44 de 1980. - Ley 33 de 1985. - Ley 46 de 1988. - Ley 50 de 1990. - Ley 6 de 1992. - Ley 80 de 1993. - Ley 87 de 1993. - Ley 100 de 1993. - Ley 142 de 1994. - Ley 190 de 1995. - Ley 482 de 1998. - Ley 490 de 1998. - Ley 549 de 1999. - Ley 594 de 2000. - Ley 617 de 2000. - Ley 714 de 2001. - Ley 717 de 2001. | <ul style="list-style-type: none"> - Ley 734 de 2002. - Ley 797 de 2003. - Ley 860 de 2003. - Ley 869 de 2003. - Ley 909 de 2004. - Ley 1066 de 2007. - Ley 1111 de 2007. - Ley 1150 de 2007. - Ley 1204 de 2008. - Decreto 1160 de 1947. - Decreto 2921 de 1948. - Decreto 2755 de 1966. - Decreto 1042 de 1968. - Decreto Ley 2400 de 1968. - Decreto Ley 1950 de 1973. - Decreto 732 de 1976. - Decreto 1045 de 1978. - Decreto 01 de 1984. - Decreto 624 de 1989. - Decreto 919 de 1989. Decreto 778 de 1990. - Decreto 1404 de 1990. - Decreto 2108 de 1992. - Decreto 1295 de 1994. - Decreto 1299 de 1994. - Decreto 1314 de 1994. | <ul style="list-style-type: none"> - Decreto 1748 de 1995. - Decreto 1474 de 1997. - Decreto 1513 de 1998. - Decreto Ley 1567 de 1998. - Decreto 321 de 1999. - Decreto 13 de 2001. - Decreto 1308 de 2003. - Decreto 3798 de 2001. - Decreto 4105 de 2004. - Decreto 4124 de 2004. - Decreto 785 de 2005. - Decreto 1599 de 2005. MECI 1000:2005. - Decreto 1227 de 2005. - Decreto 1228 de 2005. - Decreto 2539 de 2005. - Decreto 2474 de 2008. - Resolución 2400 de 1976. - Resolución 2400 de 1999. - Resolución 02013 de 1986. - Resolución 1016 de 1989. - Resolución 01046 de 1989. - Resolución 001509 de 2008. - Acuerdos 17, 18 y 27 de 2008. CNSC. - Acuerdo 060 de 2001. Archivo General de la Nación. |
|--|--|---|



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SAD-01

Servicios Administrativos

Versión: 03
Fecha: 30/05/2011

Página 5 de 5

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación de la gestión de la dependencia	-% de Eficiencia -% de Eficacia	Anual	Secretario de Servicios Administrativos Secretario de Despacho
Cumplimiento de términos en respuesta a derechos de petición.	(# de derechos de petición respondidos dentro de términos legales / # de derechos de petición radicados) * 100	Semestral	Secretario de Servicios Administrativos
Inventario documental actualizado del archivo central	(# de carpetas de series documentales en Archivo Central / # total inventario documental) * 100	Semestral	Secretario de Servicios Administrativos Director Técnico

17. GESTIÓN DEL RIESGO

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del plan de gestión	No alcanzar las metas previstas dentro del plan de gestión	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1. Zona de Riesgo Tolerable= 10
Incumplimiento de términos legales en derechos de petición	Desconocimiento en normas, leyes, procedimientos, metodologías, evaluación del autocontrol, mapa de riesgos, plan indicativo, que cambian constantemente. Respuesta inoportuna de solicitudes.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1. Zona de Riesgo Tolerable= 10
Deterioro, destrucción o desaparición de la información documental	Pérdida de la memoria Institucional. Falta de responsabilidad en el manejo de los registros y la documentación de la entidad.	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1. Zona de Riesgo Tolerable= 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Maria del Carmen Aguirre Botero	Mauricio Jara Morales	Rafael López Hoyos
Cargo: Técnico	Cargo: Director Técnico	Cargo: Secretario Secretaria

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SDE-02
	Desarrollo Económico, Rural y Ambiental	Versión: 02 Fecha: 17/12/2009
	Página 1 de 5	

1. NOMBRE DEL PROCESO: Desarrollo Económico, Rural y Ambiental.		2. OBJETIVO: Propender por el incentivo a la localización de inversiones productivas, el desarrollo rural, el manejo eficiente de los recursos, la generación de empleo, todo ello en el concierto de un desarrollo ambientalmente sostenible, ofreciendo los sistemas de información gestión, promoción, asesoría y capacitación a fin de mejorar el nivel de vida y bienestar social de la población del Quindío generando desarrollo económico y equilibrio social.		
3. ALCANCE: Aplica para todas las Secretarías, Departamentos Administrativos y Municipios del Departamento y todos los demás actores comprometidos con el desarrollo económico, rural y ambiental de la región.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos y particulares que cumplen funciones públicas. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de Información, Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Financieros: Recursos de Inversión por proyectos (recurso Ordinario, del crédito entre otros y recursos por Funcionamiento).		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Congreso de la República. - Vicepresidencia de la República (Acción Social). - Ministerios (Agricultura y Desarrollo Rural, Hacienda, del Interior y Justicia, Transporte, entre otros). - Departamento Nacional de Planeación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes. - Decretos. - Circulares. - Políticas y Programas. - Plan de Desarrollo Nacional y Departamental. - Convenios Nacionales. - Plan de compras. 	P Gestionar, Planear y Programar	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de recursos del nivel nacional. - Plan de compras. - Presupuesto. - Plan financiero. - POAI. - PAC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entes (Nacionales, Municipales y Departamentales). - Entidades privadas. - Asociaciones. - Gremios. - ONGs. - Productores agroindustriales e industriales. - Comunidad en general.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SDE-02

Desarrollo Económico, Rural y Ambiental

Versión: 02
Fecha: 17/12/2009

Página 2 de 5

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Asamblea Departamental - Procesos del Orden Departamental. - Gerencia. - Planeación. - Hacienda. - Asesoría Jurídica. - Asuntos Administrativos. - Infraestructura. - Turismo y Cultura. - Social. - Educación. - Entidades descentralizadas del Departamento. - Entes Territoriales Municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Departamental. - Planes de Desarrollo Municipal. - Planes de Ordenamiento Territorial – POT. - POAI. - Ordenanzas. - Decretos. - Resoluciones, - Solicitudes de la Comunidad. - Acuerdos Municipales. - Contratos revisados y legalizados. 	<p style="text-align: center;">H Gestionar, Coordinar y Ejecutar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de Proyectos. - Suscripción de Contratos. - Suscripción de Convenios. - Compras de Bienes y Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entes territoriales (Municipales y Departamentales). - Entidades públicas y privadas. - Asociaciones. - Gremios. - Productores agroindustriales e industriales. - Comunidad en general - Proveedores.
<ul style="list-style-type: none"> - Productores agrícolas y pecuarios. - Vendedores. - Consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos (Agricultura por Contrato). - Convenios. - Actas de Inicio. 	<p style="text-align: center;">H Negociación de mutuo acuerdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos realizados y terminados por venta o compra (Programa agricultura por contrato). - Actas de Finalización. - Actas Parciales de Seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades de sectores público y privado. - Productores. - Vendedores. - Compradores. - Comunidad en general.
<ul style="list-style-type: none"> - Vendedores (propietarios) de predios con interés específico de protección de cuencas abastecedoras de agua en cabeceras Municipales (Ley 111 de 1993). 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 111 de 1993. - Propuesta de venta. - Planos topográficos. - Análisis de propuestas. - Concepto técnico. - Actas de Adjudicación. - Contrato de Compra venta. 	<p style="text-align: center;">H Estudio y Negociaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de áreas de importancia estratégica - Contrato de Compra venta. - Escritura. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vendedor particular del predio. - Acueductos municipales. - Comunidad en general.



	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SDE-02
	Desarrollo Económico, Rural y Ambiental	Versión: 02 Fecha: 17/12/2009
	Página 3 de 5	

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso control y verificación. - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario. 	V	Realizar seguimiento y medición al proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder del proceso. - Funcionarios Públicos (cliente interno).
<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección. - Líder del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados. 	A	Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Partes Interesadas
10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho (Desarrollo Económico, Rural y Ambiental).		11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: - Todos los procesos.		12. PROCESOS DE APOYO: - Gerencia. - Planeación. - Jurídica. - Hacienda. - Asuntos Administrativos.	

**CARACTERIZACIÓN PROCESO****Código: C-SDE-02****Desarrollo Económico, Rural y Ambiental**Versión: 02
Fecha: 17/12/2009**Página 4 de 5****13. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Plan de Desarrollo Nacional.
- Plan de Desarrollo Departamental.
- Planes de Desarrollo Municipales.
- Plan trienal CRQ.
- Proyectos productivos SDERA.
- Planes de acción.
- Convenios.
- Manual de servicios FINAGRO.
- Formularios FINAGRO.
- Sistema de Información de Oferta Agropecuaria.
- Normas ICONTEC.
- Bases de datos y registros ganaderos.
- Ordenanzas.

14. REQUISITOS NTCGP 1000

- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.5.3 Comunicación interna.
- 7 Prestación del Servicio
- 7.1 Planificación de la Prestación del Servicio
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.4 Adquisición de bienes y servicios.
- 7.5 Producción y prestación del servicio.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente.
- 8.5 Mejora.

15. OTROS REQUISITOS

- Constitución Política de Colombia, artículos 18, 20, 73, 75, 76 y 77.
- Ley 09 de 1979.
- Ley 99 de 1993.
- Ley 100 de 1993.
- Ley 101 de 1993.
- Ley 152 de 1994.
- Ley 388 de 1997.
- Ley 607 de 2000.
- Ley 715 de 2001.
- Ley 905 de 2004.
- Ley 1014 de 2006.
- Ley 1122 de 2007.
- Ley 1151 de 2007.
- Ley 1152 de 2007.
- Decreto 1768 de 1994.
- Decreto 1865 de 1994.
- Decreto 048 de 2001.
- Decreto 838 de 2005.
- Decreto 640 de 2008.
- Decreto 1192 de 2009.
- Resolución 000225 de 2008.
- Resolución 3205 de 2008.
- Resolución 000529 de 2009.
- Ordenanza 034 de 1998.
- Ordenanza 0052 de 2001.
- Ordenanza 0025 de 2004.
- Acuerdo 000005 de 2007.
- Acuerdo 000006 de 2007.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SDE-02

Desarrollo Económico, Rural y Ambiental

Versión: 02
Fecha: 17/12/2009

Página 5 de 5

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del desempeño general	- % de Eficiencia - % de Eficacia	Anual	Secretario de Despacho – Director Técnico
Eficiencia en la ejecución de proyectos	# de proyectos en ejecución / # de proyectos presentados y viabilizados.	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Efectividad en la adquisición de predios de importancia estratégica	# de viabilidades en valoraciones técnicas / # de predios adquiridos	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	No alcanzar los objetivos y metas propuestas en el Plan de Desarrollo	Probabilidad: 3 Alta. Impacto: 20 Catastrófico	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 2 y el impacto a 10. - Zona de Riesgo Moderado = 20
Recursos asignados utilizados en destinación diferente.	Recursos insuficientes para la ejecución de proyectos planificados	Probabilidad = 2 Media Impacto = 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 y el impacto a 10. - Zona de Riesgo Tolerable = 10
Compra de predios de interés que no cumplen con los requerimientos legales	Detrimiento patrimonial por sobreponer intereses particulares sobre el general	Probabilidad = 1 Baja. Impacto = 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 10 - Zona de Riesgo Tolerable = 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lily Martínez Salazar	Fernán Castaño Mejía	Carlos Alberto Gómez Chacón
Cargo: Técnico Operativo	Cargo: Director Técnico	Cargo: Secretario de Despacho

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SED-01
	EDUCACIÓN	Versión: 01 Fecha: 09/11/2009
		Página 1 de 10

1. NOMBRE DEL PROCESO: Educación		2. OBJETIVO: Planificar, liderar, asesorar y controlar los procesos educativos en coordinación con los municipios y los Establecimientos Educativos, para garantizar el derecho a la educación inclusiva con calidad, eficiencia y pertinencia.		
3. ALCANCE: Aplica para la Secretaría de Educación Departamental y todos los Establecimientos Educativos públicos tanto oficiales y no oficiales de los Municipios no Certificados del Departamento del Quindío		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, empleados públicos de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa, temporales, contratistas y supernumerarios. Físicos: Equipos técnicos y tecnológicos, vehículos. Financieros: Presupuesto SGP, recursos propios, monopolio, Ley 21 y otros		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
- Ministerio de Educación Nacional, Departamento Nacional de Planeación. - Departamento Administrativo de Planeación Departamental.	- Plan de Desarrollo Nacional - Plan Decenal de Educación - Plan de Desarrollo Departamental - Marco Fiscal de Mediano Plazo	P Diagnosticar, Planear, Programar, y Dirigir	- Plan Sectorial de Educación. - Plan Indicativo - Plan de Acción - Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) - Plan de Desarrollo Departamental	- Establecimientos Educativos - Comunidad Educativa General (Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, estudiantes, padres de familia y/o acudientes) - Entidades relacionadas con el sector Educativo - Todos los Procesos - Entidades Descentralizadas del Departamento - Organismos de Control



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SED-01

EDUCACIÓN

Versión: 01

Fecha: 09/11/2009

Página 2 de 10

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Presidencia de la República, Ministerios y Departamentos Administrativos - Organismos de Cooperación Internacional y ONG'S 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación, actualización, acompañamiento Convenios, Programas, Apoyos, Recursos, Donaciones, Proyectos de Cooperación en el Sector Educativo 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Apoyar, asesorar, acompañar, inspeccionar y controlar los Establecimientos Educativos en los componentes de gestión directiva, académico, administrativa y comunitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Licencias de funcionamiento de los Establecimientos Educativos - Programas y proyectos - Convenios interinstitucionales - Plan de Apoyo a los Planes de mejoramiento Institucionales - Evaluación de calidad Educativa - Autenticidad de diplomas y certificados de estudios - Plan Territorial de Formación y Actualización de Docentes - Evaluación de obras escritas - Tarifas y seguimiento a los costos educativos - Acciones de Asesoría, capacitación y acompañamiento en diferentes programas relacionados con el Sector Educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimientos Educativos - Comunidad en General- Entidades relacionadas con el Sector Educativo - Todos los Procesos - Entidades Descentralizadas del Departamento - Organismos de Control
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Educación Nacional, Departamento Nacional de Planeación. - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Planeación Departamental. - Establecimientos Educativos - Acción Social (Familias en Acción y Red Juntos) 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Nacional - Plan Decenal de Educación - Plan de Desarrollo Departamental - Plan de Desarrollo Municipal 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Organizar, gestionar y controlar el acceso, permanencia de los niños, niñas, jóvenes y adultos en el Sistema Educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Integrado de Matrícula - Estrategias de acceso y permanencia - Estadísticas de cobertura - Educativos - Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación Departamental - Entidades Públicas y Privadas - Establecimientos Educativos - Alcaldías - Organismos de Control - Comunidad en General



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SED-01

EDUCACIÓN

Versión: 01
Fecha: 09/11/2009

Página 3 de 10

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Educación Nacional - Ministerio de Hacienda - Planeación Nacional - Archivo Nacional - La Fiduciaria - Juzgados - Entidades Financieras - Organismos de Control - Establecimientos Educativos - Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, empleados públicos de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa, temporales, contratistas y supernumerarios (Activos y Retirados). - Fondo Nacional de Ahorro - Contaduría General. 	<ul style="list-style-type: none"> - Novedades de Nómina - Actos Administrativos - Requerimientos - Metodologías, parámetros y requerimientos del MEN - Certificados y constancias laborales de estudios - Tutelas - Demandas - Derecho de petición - Sentencias - Conciliaciones - Compras - Ingresos y egresos de almacén - Formatos de solicitudes Donaciones - de prestaciones y sus anexos (requisitos soportado) 	<p style="text-align: center;">H</p> <p>Gestionar, administrar, ejecutar, controlar y evaluar los recursos físicos, tecnológicos, financieros y humanos del Sector Educativo del Departamento del Quindío.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina - Ejecución del Presupuesto - Administración de planta - Administración de hojas de vida - Gestión Documental - Proyectos - Convenios y Contratos - Manejo de actos administrativos - Representación Jurídica - Bienes e Inventarios - Reconocimiento de prestaciones Sociales y económicas - Evaluaciones de Desempeño - Gestión y Bienestar del Talento Humano - Informes Entes de Control - Atención al Ciudadano (SAC) - Conciliaciones - Requerimientos - Informes (Gestión, financieros, contables, ejecución, novedades) - Administración de bases de datos y sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimientos Educativos - Comunidad Educativa General (Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, estudiantes, padres de familia y/o acudientes) - Comunidad en General - Entidades relacionadas con el sector Educativo - Todos los Procesos - Entidades Descentralizadas del Departamento - Organismos de Control - Proveedores - Entidades del Sistema de Seguridad Social - Entidades beneficiarias de parafiscales - La Fiduciaria La Previsora

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SED-01
	EDUCACIÓN	Versión: 01 Fecha: 09/11/2009
		Página 4 de 10

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso control y verificación. - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario. 	V Realizar seguimiento y medición al proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. - Determinar, recopilar y analizar los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder del proceso. - Equipo de trabajo (cliente interno).
<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección. - Líder del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados. 	A Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Correcciones o ajustes - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Partes Interesadas
10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho (Educación).		11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos.		12. PROCESOS DE APOYO: - Asuntos administrativos. - Asesoría jurídica.
13. DOCUMENTOS RELACIONADOS				
<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de tutela. - Actas del Comité de Conciliación. - Agenda Interministerial MEN-MAVDT. - Agenda para el siglo 21. - Base de Datos Dirección Administrativa. - Base de datos Gestione. - Base de datos de la Fiduprevisora. - Circular MEN 05 de 2009 - Circulares de la Comisión Nacional del Servicio Civil. - Circulares y comunicaciones de la Fiduprevisora. - Diagnósticos estadísticos. - Diagnósticos sectoriales y de las Instituciones Educativas - Directiva Presidencial 6, 7 de 2001. - Directiva Ministerial No. 14 de 22 de abril de 2002 - Directiva Ministerial 04 de 2003 - Directiva Ministerial No .14 del 29 de Julio de 2.005. - Directiva Ministerial 12 de 2008. - Documentos anexos a cada solicitud de prestación. 			<ul style="list-style-type: none"> - Decreto de salarios del año vigente para docentes, directivos docentes y administrativos. - Decreto de liquidación del presupuesto general de la nación. - Directrices y documentos emitidos por el Ministerio de Educación Nacional. - Documento CONPES 2787 de 1995 - Documento CONPES 2788 de junio 15 de 1995. - Documento CONPES 3146 de 2001. - Documentos CONPES 091 de 2005. - Documento CONPES 109 de 2007. - Documento CONPES 115 de 2007 - Documento CONPES 2804. - Documento CONPES 2924. - Estatuto Orgánico del Presupuesto del Departamento. - Expedientes de hojas de vida de los funcionarios del Sector Educativo - Fallos de tutela. - Guías emanadas por el MEN sobre presupuesto. - Guías y Directivas Ministeriales. - Guías, documentos y cartillas SENA, integración con la media. 	



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SED-01

EDUCACIÓN

Versión: 01

Fecha: 09/11/2009

Página 5 de 10

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Guía de depuración de plantas del MEN.
- Guía Número 8. Guía para la administración de los recursos del sector educativo. 2004. 1ra edición.
- GUIA Número 35. Guía operativa para la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia y lineamientos para la prestación del servicio de atención integral a la niñez en desarrollo del decreto 1729 de 2008.
- Histórico de avances y traslado de cesantías a los Fondos de Cesantías.
- Informes Financieros de las Instituciones Educativas.
- Información de Red Juntos.
- Instrumento de Inspección y Vigilancia del MEN.
- Listado de elegibles Comisión Nacional de Servicio Civil.
- Listado de vacantes.
- Manual de procesos y procedimientos.
- Manual del Usuario PCT.
- Manual Manejo del Sistema de Matrículas SIMAT.
- Manual Operativo Fondo Nacional de prestaciones Sociales del Magisterio – Fidupervisora S.A.
- Nóminas mensuales.
- Normatividad general relacionada con el Sector Educativo y funcionarios públicos.
- Pacto por la transparencia.

- Parámetros técnicos de planta Ministerio de Educación.
- Perfiles Educativos del Ministerio de Educación Nacional.
- Plan Anual de Caja.
- Plan de Acción.
- Plan de Compras
- Plan de Acción Educación Ambiental y CIDEA 2009-2010
- Plan de Desarrollo Departamental
- Plan de Desarrollo Nacional
- Plan Departamental de Educación Ambiental 2007-2019
- Plan General de Contabilidad Pública, circulares y decretos reglamentarios.
- Política Nacional de Educación Ambiental
- Plan Indicativo Educativo.
- Plan Operativo Anual de Inversiones
- Plan Sectorial Educativo
- Planes de Desarrollo Municipales.
- Planes de mejoramiento de las Instituciones Educativas.
- Presupuesto de ingresos y gastos.
- Proyectos Educativos Institucionales.
- Reportes Matrícula del SIMAT
- Sistema de Información de Matrícula de la Secretaría de Educación (SIMAT)
- Solicitudes de apoyo y acompañamiento SIMAT.

14. REQUISITOS NTCGP 1000

- 4.1 Requisitos generales.
- 4.2 Gestión documental.
- 5.2 Enfoque al cliente.
- 5.5.3 Comunicación interna.
- 6 Gestión de los recursos.
- 6.1 Provisión de los recursos.
- 7.2.3 Comunicación con el cliente.
- 7.4 Adquisición de bienes y servicios.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente.
- 8.5 Mejora.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SED-01

EDUCACIÓN

Versión: 01

Fecha: 09/11/2009

Página 6 de 10

15. OTROS REQUISITOS

- Constitución Política de Colombia, artículos 6, 23, 29, 67, 90, 209, 354.
- Código Contencioso Administrativo.
- Código Civil.
- Código de Procedimiento Civil.
- Código Penal.
- Régimen Departamental.
- Ley 165 de 1941.
- Ley 6 de 1945.
- Ley 4 de 1976.
- Ley 21 de 1982.
- Ley 29 de 1982.
- Ley 71 de 1988.
- Ley 38 de 1989.
- Ley 91 de 1989.
- Ley 50 de 1990.
- Ley 12 de 1991.
- Ley 21 de 1991.
- Ley 23 de 1991.
- Ley 4 de 1992.
- Ley 30 de 1992.
- Ley 70 de 1993.
- Ley 80 de 1993.
- Ley 99 de 1993.
- Ley 100 de 1993.
- Ley 115 de 1994.
- Ley 131 de 1994.
- Ley 152 de 1994.
- Ley 179 de 1994.
- Ley 225 de 1995.
- Ley 270 de 1996.
- Ley 298 de 1996.
- Ley 344 de 1996.
- Ley 373 de 1997.
- Ley 387 de 1997.
- Ley 388 de 1997.
- Ley 446 de 1998.
- Ley 594 de 2000.
- Ley 617 de 2000.

- Ley 640 de 2001.
- Ley 678 de 2001.
- Ley 715 de 2001.
- Ley 734 de 2002.
- Ley 749 de 2002.
- Ley 755 de 2002.
- Ley 776 de 2002.
- Ley 789 de 2002.
- Ley 797 de 2003.
- Ley 812 de 2003.
- Ley 819 de 2003.
- Ley 863 de 2003.
- Ley 909 de 2004.
- Ley 1029 de 2006.
- Ley 1064 de 2006.
- Ley 1098 de 2006.
- Ley 1151 de 2007.
- Ley 1285 de 2009.
- Ley 1295 de 2009.
- Decreto 527 de 1927.
- Decreto 3008 de 1949.
- Decreto Ley 2351 de 1965.
- Decreto Ley 2400 de 1968.
- Decreto 3074 de 1968.
- Decreto 3135 de 1968.
- Decreto 3148 de 1968.
- Decreto 1848 de 1969.
- Decreto 1950 de 1973.
- Decreto 663 de 1974.
- Decreto 710 de 1978.
- Decreto 1042 de 1978.
- Decreto 1045 de 1978.
- Decreto Ley 2277 de 1979.
- Decreto 451 de 1984.
- Decreto 1160 de 1989.
- Decreto 2279 de 1989.
- Decreto 841 de 1990.
- Decreto 1820 de 1990.
- Decreto 2591 de 1991.
- Decreto 2651 de 1991.

- Decreto 306 de 1992.
- Decreto 2649 de 1993.
- Decreto 1158 de 1994.
- Decreto 1743 de 1994.
- Decreto 1860 de 1994.
- Decreto 2709 de 1994.
- Decreto 804 de 1995.
- Decreto 2150 de 1995.
- Decreto Ley 111 de 1996.
- Decreto 709 de 1996.
- Decreto 907 de 1996.
- Decreto 2082 de 1996.
- Decreto 1050 de 1997.
- Decreto 1381 de 1997.
- Decreto 1724 de 1997.
- Decreto 2247 de 1997.
- Decreto 3011 de 1997.
- Decreto 173 de 1998.
- Decreto 385 de 1998.
- Decreto 1063 de 1998.
- Decreto 1122 de 1998.
- Decreto Ley 1567 de 1998.
- Decreto 489 de 1999.
- Decreto 1214 de 2000.
- Decreto 1252 de 2000.
- Decreto 1382 de 2000.
- Decreto 2813 de 2000.
- Decreto 2562 de 2001.
- Decreto 0230 de 2002.
- Decreto Ley 1278 de 2002.
- Decreto 1526 de 2002.
- Decreto 1850 de 2002.
- Decreto 3020 de 2002.
- Decreto 3222 de 2003.
- Decreto 3752 de 2003.
- Decreto 1171 de 2004.
- Decreto 2880 de 2004.
- Decreto 3238 de 2004.
- Decreto 4235 de 2004.
- Decreto 4313 de 2004.

- Decreto 4411 de 2004.
- Decreto 250 de 2005.
- Decreto 760 de 2005.
- Decreto 770 de 2005.
- Decreto 785 de 2005.
- Decreto 1095 de 2005.
- Decreto 1227 de 2005.
- Decreto 1228 de 2005.
- Decreto 1494 de 2005.
- Decreto 2085 de 2005.
- Decreto 2539 de 2005.
- Decreto 2772 de 2005.
- Decreto 2831 de 2005.
- Decreto 3333 de 2005.
- Decreto 4661 de 2005.
- Decreto 3982 de 2006.
- Decreto 2888 de 2006.
- Decreto 1278 de 2008.
- Decreto 366 de 2009.
- Decreto 1290 de 2009.
- Decreto 1716 de 2009.
- Resolución 7550 de 1994.
- Resolución 4210 de 1996.
- Resolución 921 de 1998.
- Resolución 400 de 2000.
- Resolución 166 de 2003.
- Resolución 2565 de 2003.
- Resolución 2620 de 2004.
- Resolución 3535 de 2004.
- Resolución 4494 de 2004.
- Resolución 5360 de 2006.
- Resolución 6816 del 2006.
- Ordenanza 007 de 2.000.
- Ordenanza 014 de 2007.
- Decreto Departamental 0504 de 1997.
- Decreto Departamental 069 de 2008.
- Resolución Departamental 0382 de 1996.
- Resolución Departamental 0763 de 1996.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SED-01
	EDUCACIÓN	Versión: 01 Fecha: 09/11/2009
		Página 7 de 10

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del Desempeño. Eficiencia y Eficacia. (Evaluación Control Interno)	% Eficacia. % Eficiencia	Anual	Secretario de Despacho y Director Administrativo y Desarrollo Educativo
Tiempo medio de legalización de contratos	Σ Tiempos legalización contratos / # Total de contratos	Semestral	Secretario de Despacho y Director Administrativa
Eficiencia diligenciamiento contrato y anexos	# carpetas de contrato con soportes completos / # contratos legalizados	Semestral	Secretario de Despacho y Director Administrativo
Seguridad de la información	# Copias de seguridad realizadas / # copias programadas	Semestral	Secretario de Despacho y Director Administrativo
Atención al usuario	# de respuestas dentro de términos legales/ # de derechos de petición recibidos	Semestral	Secretario de Despacho y Director Administrativo y de Desarrollo Educativo
Calidad de la información	Actos administrativos expedidos con control y autocontrol / Total actos administrativos expedidos	Semestral	Secretario de Despacho y Director Administrativo y Desarrollo Educativo
Eficiencia nóminas	# Novedades registradas oportunamente a nóminas/ # novedades reportadas. # Registro inexacto de novedades/ # total de novedades	Semestral	Secretario de Despacho y Director Administrativo



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-SED-01

EDUCACIÓN

Versión: 01
Fecha: 09/11/2009

Página 8 de 10

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Eficiencia información estadística	# Notificaciones de datos inconsistentes en matrícula/ # datos inconsistentes de matrícula encontrados. # bases de datos aplicadas correctamente/ # bases de datos implementadas. # Personas capacitadas responsables del tema de la capacitación/ # Capacitaciones programadas. # Repotes generados/ # de Reportes solicitados	Semestral	Secretario de Despacho y Profesional Universitario (Cobertura)
Eficiencia información estadística	Datos inconsistentes en el Simat / Total datos reportados en el Simat	Semestral	Secretario de Despacho y Profesional Universitario (Cobertura)
Eficiencia de convocatorias	# de circulares socializadas / # de convocatorias programas	Semestral	Secretario de Despacho, Director Administrativo y Desarrollo Educativo
Cumplimiento de cronogramas	# informes presentados oportunamente / # informes a presentar	Semestral	Secretario de Despacho, Director Administrativo y Desarrollo Educativo

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SED-01
	EDUCACIÓN	Versión: 01 Fecha: 09/11/2009
		Página 9 de 10

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
No logro de metas planificadas	No alcanzar la metas previstas en el plan de desarrollo, plan indicativo y planes de acción.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5– Zona de Riesgo Tolerable 10
Desgaste administrativo en el trámite de los documentos de contratación en su recorrido por las diferentes dependencias	Demoras y retrasos en el trámite contractual.	Probabilidad: 2: Media. Impacto: 10: Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10
Pérdida parcial o total de los documentos que hacen parte de las propuestas de los oferentes y de las carpetas de los contratos.	Pérdida de documentos en las etapas contractuales	Probabilidad: 1: Baja. Impacto: 10: Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Aceptable: 5
Pérdida de la memoria institucional.	Pérdida de información documental y en medio magnético	Probabilidad: 1 Baja. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 10– Zona de Riesgo Tolerable
Incremento de las acciones judiciales en contra del Departamentos.	Acciones que van en detrimento del patrimonio de la entidad	Probabilidad: 1 Baja. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 10 – Zona de Riesgo Tolerable 10
Certificación y comunicación de la información inoportuna e inexacta	Sistemas de información obsoletos, Actos administrativos incompletos y erróneos o Reporte de novedades inoportunos	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10

	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: C-SED-01
	EDUCACIÓN	Versión: 01 Fecha: 09/11/2009
		Página 10 de 10

17. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Inconsistencias valores de nómina	Reporte inoportuno de novedades de retiro de administrativos o docentes; error en la digitación de los datos y revisión de la nómina	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10
Inconsistencias en estadísticas educativas	Registro inexacto e inoportuno de los datos de matrícula, planta y datos estadístico generados por las Instituciones Educativas	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10
Información inconsistente	Registro del Simat reportado por las Instituciones Educativas con inconsistencias	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10
Convocatorias y requerimientos extemporáneos sin retorno oportuno y exacto de la información	Deficientes canales de comunicación.	Probabilidad: 2: Media. Impacto: 10: Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10
Metas y compromisos sin cumplir o retrasos en la presentación de informes	Incumplimiento de cronogramas de actividades	Probabilidad: 2: Media. Impacto: 10: Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuyen el impacto a 5 – Zona de Riesgo Tolerable 10

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gloria Marín Montealegre	James Cañas Rendón	María Victoria Giraldo Londoño
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director Administrativo	Cargo: Secretario de Despacho



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-TUR-01

Gestión Turística

Versión: 03
Fecha: 13/06/2011

Página 1 de 5

1. NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Turística.		2. OBJETIVO: Dirigir, promocionar y controlar los procesos de desarrollo turístico del departamento, asistiendo técnicamente y consolidando las redes de actores y empresarios, y gestión para el fortalecimiento de la infraestructura turística.		
3. ALCANCE: Aplica para todos los municipios del Departamento, todas las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector a nivel nacional y con proyección internacional.		4. RECURSOS NECESARIOS: Humanos: Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas. Físicos: Hardware y software, transporte, sistemas de información, tecnología de información y comunicación (TIC). Financieros: Recursos de inversión por proyectos (recurso ordinario, del crédito, entre otros, y recursos por funcionamiento, recursos del orden nacional).		
5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Congreso de la República. - Gobierno Nacional y Territorial. - Ministerio de Comercio, Industria, Turismo. - Ministerio de Vivienda y Medio Ambiente. - Ministerio de Cultura. - Ministerio de la Protección Social. - Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ. - Fondo de Promoción Turística de Colombia. - Proexport. - Artesanías de Colombia. - Cotelco. - Acodres. - Anato. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes. - Decretos. - Documentos Conpes - Ordenanzas. - Circulares. - Políticas y Programas. - Plan Nacional de Turismo. - Registro Nacional de Turismo. - Plan Nacional, Departamental y Municipales de Desarrollo. - Convenios Interadministrativos. - Asistencia Técnica. 	<p>P</p> <p>Planear y programar Competitividad y sostenibilidad del departamento como destino turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sectorial para consolidación del Plan financiero, Presupuesto y POAI. - Diagnósticos sectoriales para formulación del plan de desarrollo. - Información para la programación del plan indicativo y de acción. - Políticas turísticas. - Formulación de Programas y proyectos para el sector de turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de Gestión de la Planeación y Planificación, Gestión Tributaria y Financiera, y Servicios Administrativos. - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT). - Municipios, empresarios turísticos (hoteleros, agencias de viajes, guías turísticos, agencias y operadores de representación turística, club de calidad, restaurantes, transporte turístico, turismo de aventura, informadores turísticos, museos y parques temáticos, entre otros). - Industriales y turistas. - Comunidad en general.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-TUR-01

Gestión Turística

Versión: 03
Fecha: 13/06/2011

Página 2 de 5

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Congreso de la República. - Gobierno Nacional y Territorial. - Ministerio de Comercio, Industria, Turismo. - Ministerio de Vivienda y Medio Ambiente. - Ministerio de Cultura. - Ministerio de la Protección Social. - Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ. - Fondo de Promoción Turística de Colombia. - Proexport. - Artesanías de Colombia. - Cotelco. - Acodres. - Anato. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes. - Decretos. - Documentos Conpes - Ordenanzas. - Circulares. - Políticas públicas de turismo. - Plan Sectorial de Turismo. - Registro Nacional de Turismo. - Planes Nacional, Departamental y Municipales de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. - Convenios Interadministrativos. - Asistencia Técnica. - Problemática social, comercial y ambiental alrededor del turismo. - Información sobre las necesidades y oferta turística y cultural. 	<p style="text-align: center;">H</p> <p style="text-align: center;">Gestionar la Promoción del Turismo y Marketing Departamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Articulación de políticas entre la Nación y los entes territoriales. - Política turística departamental. - Realización y gestión de la promoción nacional e internacional del destino. - Ejecución de Proyectos. - Suscripción de Contratos y convenios. - Fortalecimiento de la identidad cultural en la oferta turística. - Apoyo a nuevos productos y/o atractivos turísticos. - Apoyo a infraestructura y amueblamiento turístico. - Realización, apoyo y/o participación de eventos, festividades y/o actividades turísticas. - Asesorías, asistencia técnica, apoyo y capacitaciones al sector turístico. - Elaboración material promocional: portafolios, mapas y guías turísticas, entre otros. - Promoción turística del destino (puntos de información, páginas web, plan de medios). - Asistencia al programa de calidad en el departamento. - Formalización, control y vigilancia al sector turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Municipios, empresarios turísticos (hoteleros, agencias de viajes, guías turísticos, operadoras de turismo, oficinas de representación turística, club de calidad, restaurantes, transporte turístico, turismo de aventura, informadores turísticos, museos y parques temáticos, entre otros). - Industriales y turistas. - Comunidad en general



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-TUR-01

Gestión Turística

Versión: 03
Fecha: 13/06/2011

Página 3 de 5

5. PROVEEDORES	6. ENTRADAS	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso Control de Gestión y Resultados - Auditores internos de calidad. - Organismos de control. - Cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados del proceso. - Informes de auditoría. - Autocontrol. - Nivel de Satisfacción del cliente o usuario. 	V Realizar seguimiento y medición al proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Informes analizados y evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder del proceso. - Funcionarios Públicos (cliente interno).
<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección. - Líder del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la alta dirección. - Informes e indicadores analizados. 	A Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones Preventivas - Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Partes Interesadas
10. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO: Secretario de Despacho (Turismo).		11. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Todos los procesos.		12. PROCESOS DE APOYO: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la Planeación y la Planificación. - Gestión Jurídica y Contractual. - Gestión Tributaria y Financiera. - Servicios Administrativos. - Orden Público y Desarrollo Social y Político.



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-TUR-01

Gestión Turística

Versión: 03
Fecha: 13/06/2011

Página 4 de 5

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Políticas Públicas Turismo y Cultura.
- Plan de Desarrollo Departamental.
- Documento Conpes 3162 de 2002.
- Directrices Viceministerio de Turismo.
- Política de Turismo Cultural.
- Plan Nacional de Cultura.
- Política Departamental de Turismo 2005 – 2020.
- Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico 2005 – 2015.
- Planes de Desarrollo Municipal.
- Normas técnicas sectoriales de turismo y cultura.

14. REQUISITOS NTCGP 1000

- 5.2 Enfoque al cliente.
- 5.5.3 Comunicación interna.
- 7 Realización del producto o prestación del servicio
- 7.1 Planificación de la prestación del servicio.
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente.
- 7.4 Adquisición de bienes y servicios.
- 7.5 Prestación del servicio.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente.
- 8.5 Mejora continua.

15. OTROS REQUISITOS

- Ley 98 de 1993.
- Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo.
- Ley 397 de 1997, Ley General de Cultura.
- Ley 666 de 2001.
- Ley 797 de 2003.
- Ley 814 de 2003.
- Ley 1101 de 2006.
- Ley 1111 de 2006.
- Ley 1185 de 2008.
- Ley 1336 de 2009.
- Decreto 1676 de 1993.
- Decreto 3093 de 2003.
- Decreto 1036 de 2007.
- Decreto 2590 de 2009.
- Resolución 0737 de 2008.
- Decreto Ordenanza 031 de 2007. Normatividad para alojamientos rurales.
- Decreto Ordenanza 025 de 2009. Normatividad para alojamientos urbanos.

16. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Evaluación del desempeño	- % de Eficiencia - % de Eficacia	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Promoción turística.	# de actividades de promoción turística desarrolladas/# de actividades de promoción turística programadas	Semestral	Secretario de Despacho
Interventoría de convenios y contratos	# de carpetas de interventoría actualizadas / # de contratos en ejecución	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico
Fomento a la cultura.	# de eventos culturales realizados/# de eventos culturales programados	Semestral	Secretario de Despacho – Director Técnico

17. GESTIÓN DEL RIESGO

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	No alcanzar las metas programadas dentro del Plan Indicativo y el plan de acción.	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo la probabilidad a 1 - Zona de Riesgo Tolerable= 10



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: C-TUR-01

Gestión Turística

Versión: 03
Fecha: 13/06/2011

Página 5 de 5

Descenso del departamento como destino turístico	Bajar de los primeros lugares como destino turístico a nivel nacional	Probabilidad: 2 Media. Impacto: 20 Catastrófico.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, disminuyendo el impacto a 10. - Zona de Riesgo Moderado= 20
Desarrollo y recepción de productos y/o servicios sin la calidad que los mismos ameritan	No ejercer un adecuado control y vigilancia en la interventoría de los contratos y convenios	Probabilidad = 2 Media. Impacto = 10 Moderado.	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye la probabilidad a 1 Baja - Zona de Riesgo Tolerable =10
Incumplimiento en eventos de cultura programados	Afectar la imagen institucional de la Gobernación al no cumplir con eventos culturales programados	Probabilidad: 1 Baja Impacto: 10 Moderado	Los controles están documentados, se aplican y son efectivos, entonces disminuye el impacto a 5 - Zona de Riesgo Aceptable = 5
ELABORACIÓN		REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Johan Manuel Guevara Arcila		Revisado por: Gladys Sierra Parra	Aprobado por: Ana Isabel Jaramillo Mejía
Cargo: Profesional Universitario		Cargo: Director Técnico	Cargo: Secretario Despacho