



Departamento del Quindío



INFORME DEL ESTADO DE AVANCE DE AJUSTE, ACTUALIZACION E IMPEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN – MIPG

VIGENCIA 2018

GOBERNACION DEL QUINDIO

ARMENIA

ENERO 2019

0. INTRODUCCION

El presente informe contiene los diferentes elementos del Sistema de Gestión según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (antes llamado Sistema Integral de Gestión Administrativa SIGA), que requieren ser revisados a nivel gerencial para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad

Esta información, pertinente para la Revisión por la Dirección, busca ante todo realizar una proyección al proceso de ajuste, actualización e implementación para evaluar el desempeño del sistema de gestión y tomar decisiones en los aspectos que tienen oportunidad de mejora.

1. GENERALIDADES

1.1. Definición de Sistema de Gestión



Fuente: Función Pública, 2017

El propósito del Sistema de Gestión de la Administración Central del Departamento del Quindío es integrar la política y los objetivos de calidad, los órganos competentes y las responsabilidades en materia de calidad, junto a las directrices generales a cumplir por la entidad; facilitando la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión, la manera como ésta desarrolla su función administrativa, en procura del cumplimiento de sus fines, integrando los aspectos estratégicos y de ejecución; igualmente describir los procesos y procedimientos básicos, estableciendo las interrelaciones que garanticen una adecuada gestión del sistema basado en el cumplimiento de los

- c) Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones la mejora continua.
- d) Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.
- e) Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño
- f) Proporcionar información para la oportuna toma de decisiones que permitan mejorar la gestión y el desempeño de las entidades.

1.3. Funcionamiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Figura 3. Funcionamiento del MIPG



1.3.1. Institucionalidad

Serán responsables de liderar, coordinar y facilitar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:

- a) **El Gobernador**, como máxima autoridad administrativa.
- b) **Comité Departamental de Gestión y Desempeño**, integrado por el Gobernador, quien los presidirá, los miembros del Consejo de Gobierno y Gerentes y/o Directores de las entidades descentralizadas. (Decreto 0000378 del 16 de mayo de 2018).
- c) **Comités Institucionales de Gestión y Desempeño**. Integrado por los Secretarios de Despacho de la Administración Departamental, con la

participación del Jefe de Control Interno y de Gestión, este último, con voz pero sin voto. (Decreto 378 del 15 de Mayo De 2018 “Por el cual se conforma el Comité y el Equipo Técnico Institucional de Gestión y Desempeño en la Administración Departamental del Quindío y se derogan unas Disposiciones”)

Nota: El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal

Figura 4. Comités MIPG

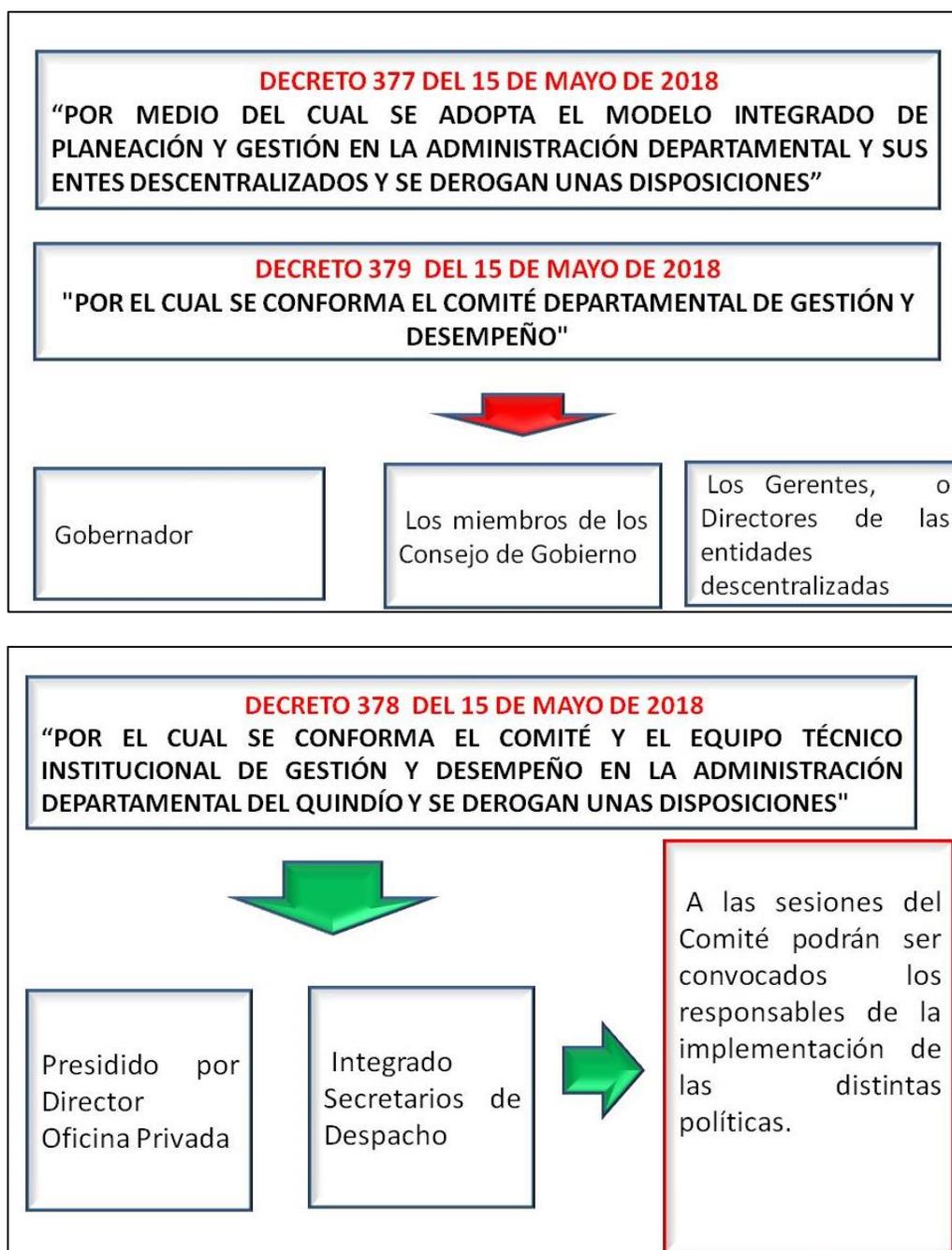
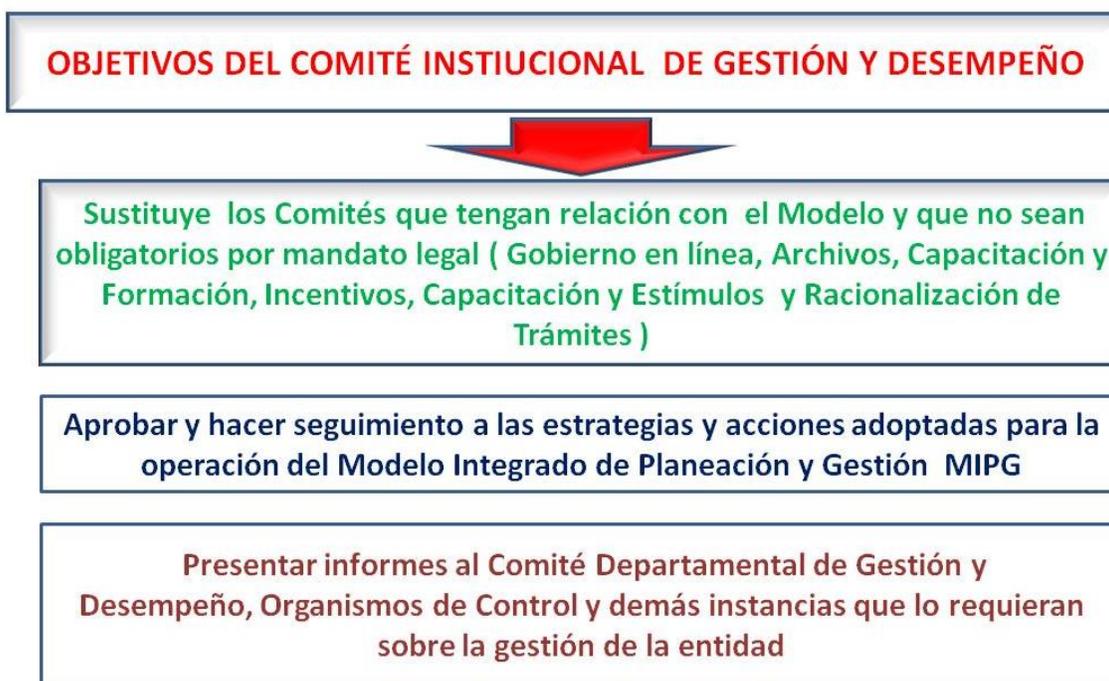




Figura 5. Objetivos del Comité Institucional de Gestión y Desempeño



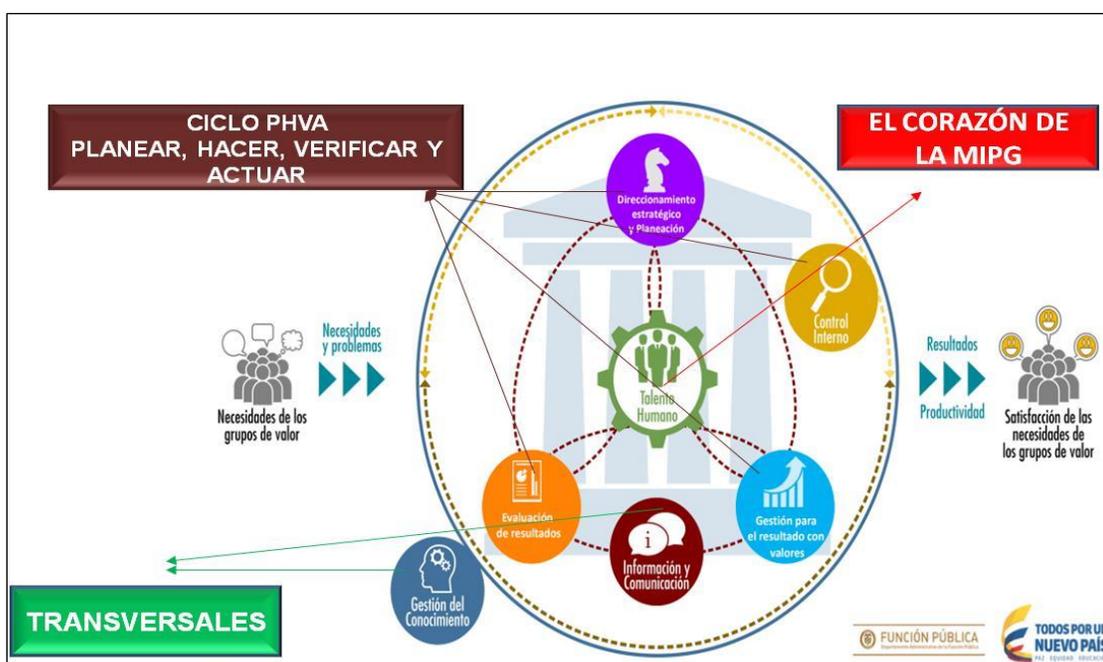
1.3.2. Operación

1.3.2.1. Dimensiones del Modelo Integrado de Planificación y Gestión - MIPG

Las dimensiones del Modelo serán siete:

- Talento humano
- Direccionamiento estratégico y planeación
- Gestión con valores para el resultado
- Evaluación para el Resultado
- Control Interno
- Información y Comunicación
- Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Figura 6. Dimensiones del MIPG



1.3.2.2. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:

Las políticas del Modelo son el conjunto de lineamientos, planes, programas, proyectos, metodologías, estrategias o instrumentos para el desarrollo de la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del sector público:

- Planeación Institucional.
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
- Talento humano.
- Integridad

- e) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- f) Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- g) Servicio al ciudadano
- h) Participación ciudadana en la gestión pública.
- i) Racionalización de trámites.
- j) Gestión documental.
- k) Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea.
- l) Seguridad Digital.
- m) Defensa jurídica.
- n) Gestión del conocimiento y la innovación.
- o) Control interno.

Figura 7. Dimensiones y Políticas del MIPG

Dimensión del Modelo	Cuestionarios
1. Talento humano	1.1 Gestión del Talento Humano
	1.2 Integridad
2. Direccionamiento estratégico y planeación	2.1 Direccionamiento y Planeación
	2.2 Plan Anticorrupción
3. Gestión con valores para el resultado	3.1 Gestión Presupuestal
	3.2 Gobierno Digital (antes Gobierno en línea)
	3.3 Defensa Jurídica
	3.4 Servicio al Ciudadano
	3.5 Trámites
	3.6 Participación Ciudadana
	3.7 Rendición de Cuentas
4. Evaluación de Resultados	4. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
5. Información y comunicación	5.1 Gestión Documental
	5.2 Transparencia y Acceso a la Información
6. Gestión del Conocimiento	NA
7. Control interno	7. Control Interno

1.3.3. Medición de la Gestión y Desempeño Institucional.

Se realizará por medio del principal instrumento de medición de la gestión y desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado, Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión –FURAG y de ejercicios de

autoevaluación realizados a nivel interno a través de las acciones contempladas en cada política.

1.3.3.1. Autodiagnóstico Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

El objetivo del autodiagnóstico del MIPG, es medir el grado de orientación de la gestión y el desempeño institucional de las organizaciones públicas hacia la satisfacción efectiva de las necesidades y problemas de los ciudadanos.

Los instrumentos de autodiagnóstico determinan el estado de la gestión en la entidad, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para ALCANZAR LA EXCELENCIA. Estas herramientas son:

- a) Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG II
- b) Herramienta de autodiagnóstico:

Figura 8. Estructura de la herramienta de autodiagnóstico



1.3.3.1.1. Dimensiones objeto de Autodiagnóstico

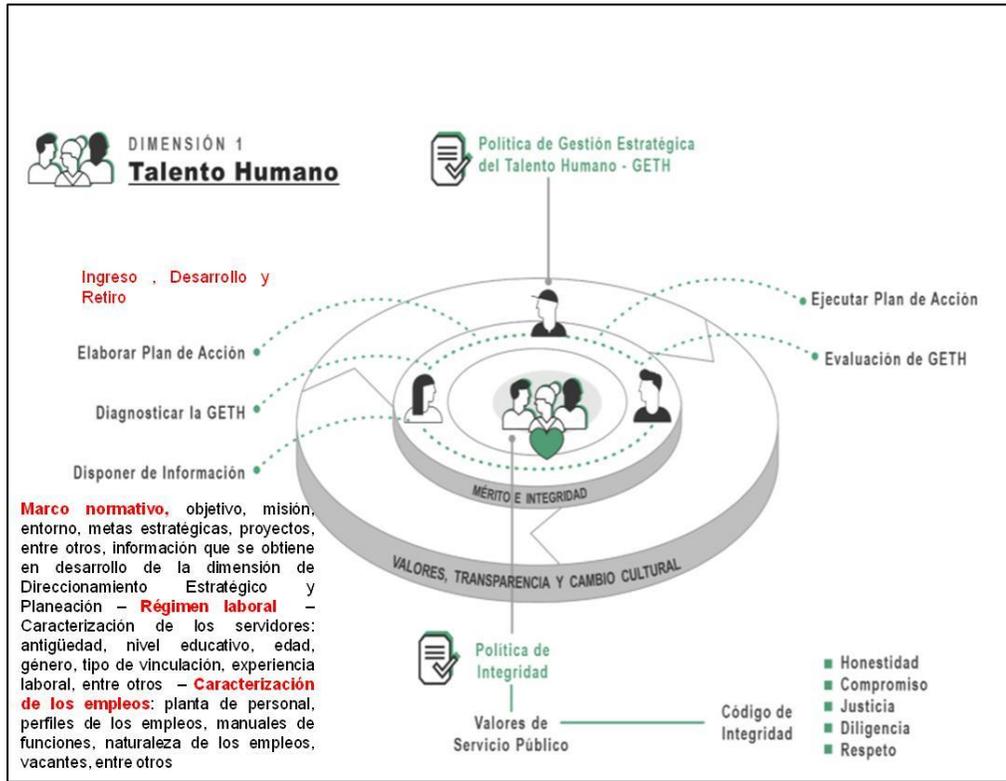
- I. Talento Humano: Ofrecer a la entidad pública, las herramientas para gestionar adecuadamente el ciclo del servidor público (Ingreso, desarrollo y retiro)



Departamento del Quindío



Figura 9. Autodiagnóstico Talento Humano

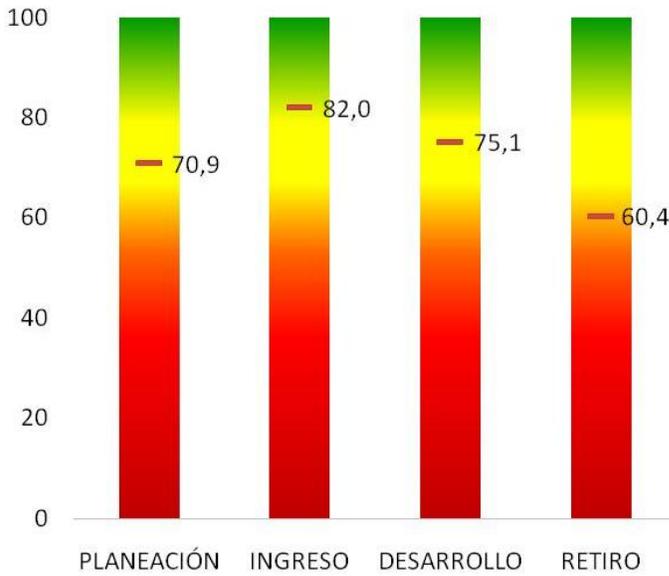




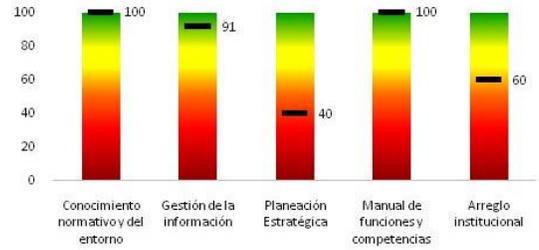
Departamento de



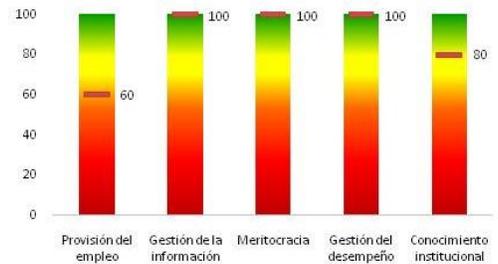
COMPONENTES GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO



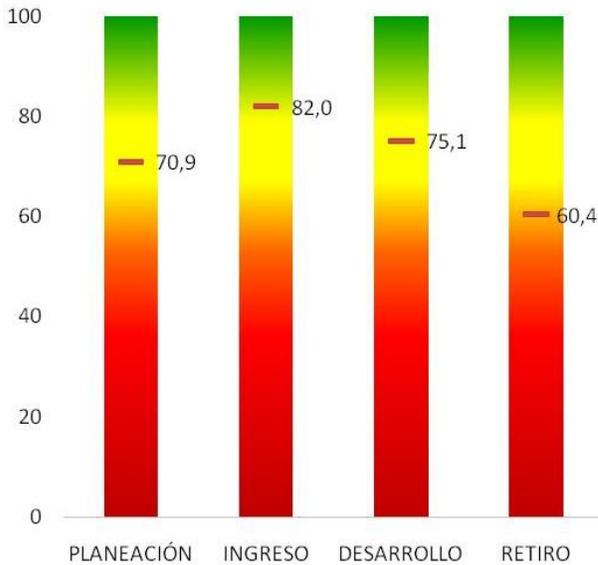
PLANEACIÓN



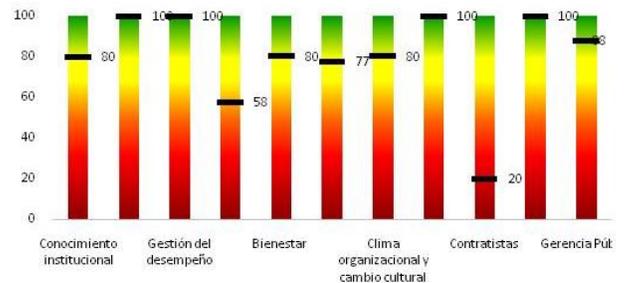
INGRESO



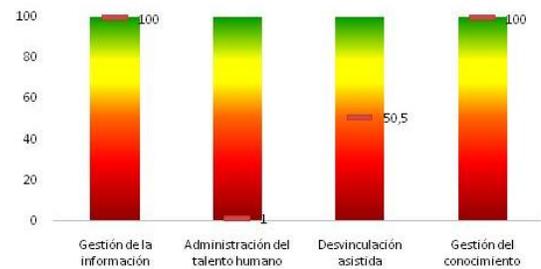
COMPONENTES GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

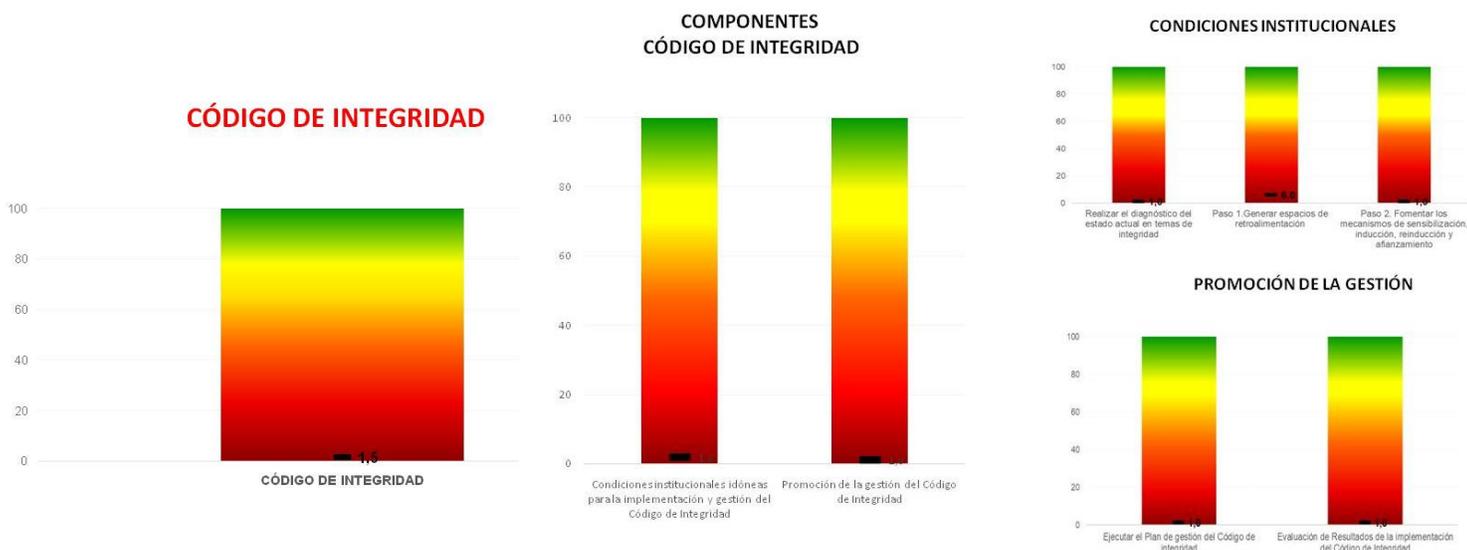


DESARROLLO



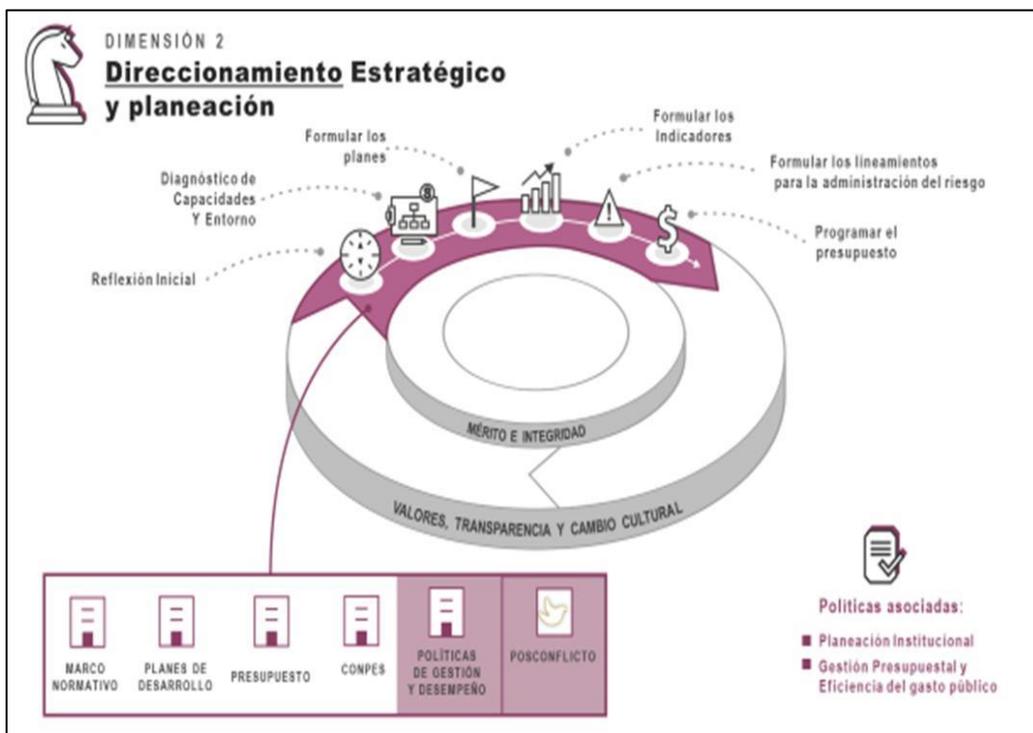
RETIRO



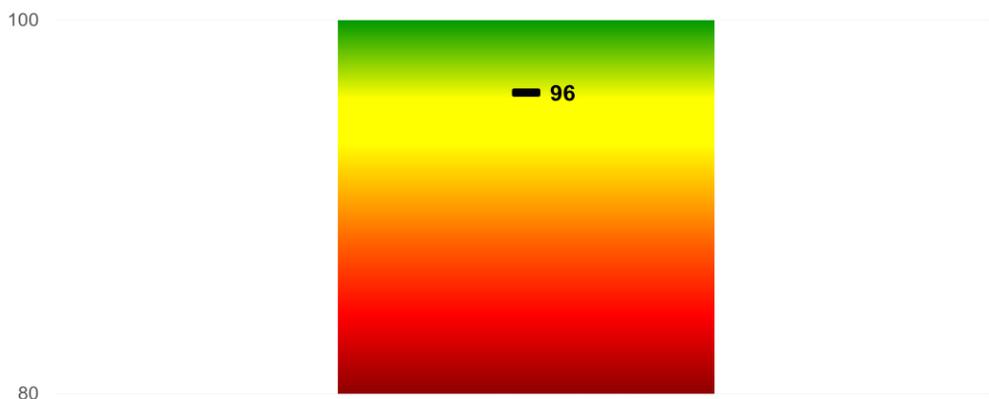


II. Direccionamiento estratégico y de Planeación: Permitir a la gobernación, definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos

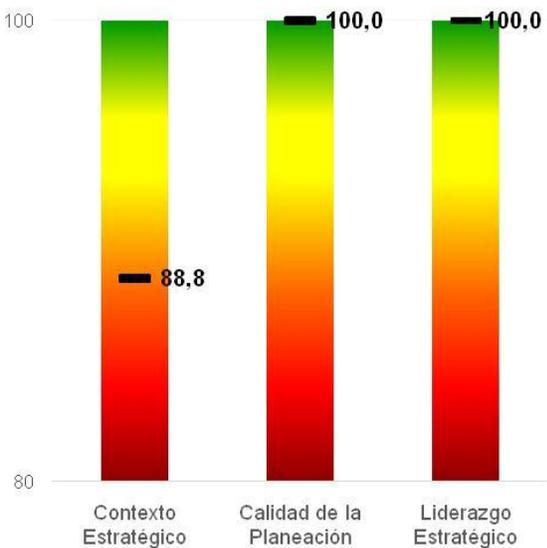
Figura 10. Autodiagnóstico Direccionamiento estratégico y de Planeación



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN



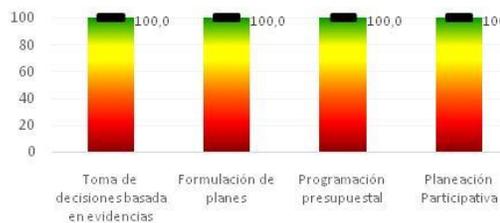
COMPONENTES DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN



CONTEXTO ESTRATÉGICO



PLANEACIÓN



LIDERAZGO ESTRATÉGICO



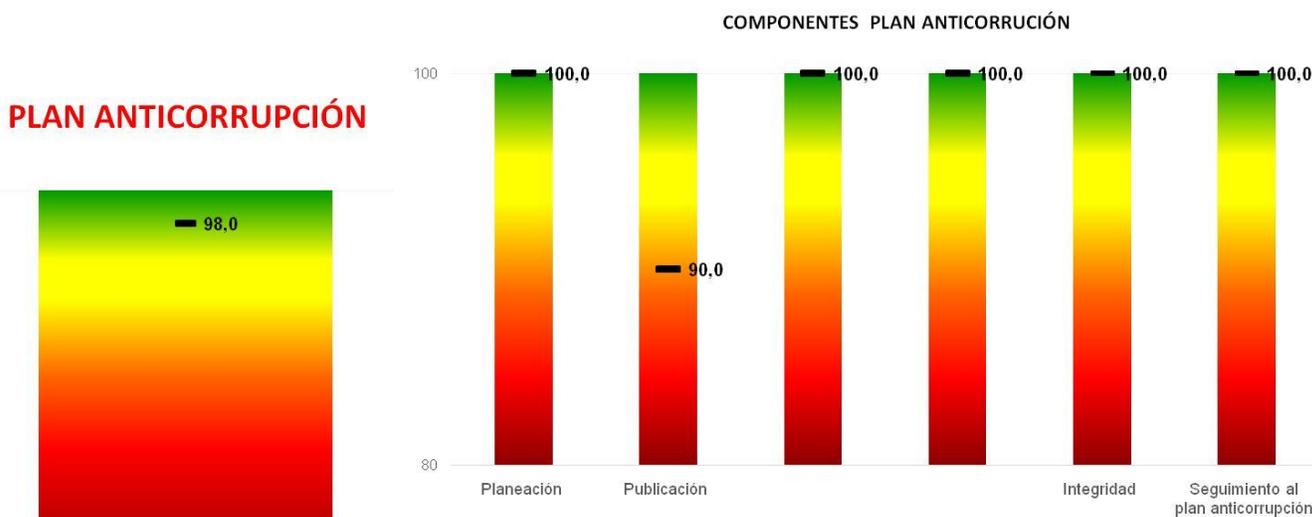


Figura 11. Planes Integrados Dimensión Dirección Estratégico y Planeación



Planes integrados

Se incorporan en el Plan de Acción, 9 planes actualmente independientes, unificando sus fechas de publicación en la página web de las entidades al 31 de enero de cada año

Plan	Entidad líder	Política
1. Plan Institucional de Archivos –PINAR	AGN	Gestión Documental
2. Plan Anual de Adquisiciones	CCE	Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Sec Transparencia	i) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, ii) Servicio al ciudadano, iii) Participación ciudadana en la gestión pública, iv) Racionalización de trámites
4. Planes de Incentivos Institucionales	Función Pública	Talento Humano
5. Plan de Previsión de Recursos Humanos	Función Pública	Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación – PIC	Función Pública	Talento Humano
7. Plan Estratégico de Talento Humano	Función Pública	Talento Humano
8. Plan Anual de Vacantes	Función Pública	Talento Humano
9. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	Min Trabajo	Talento Humano

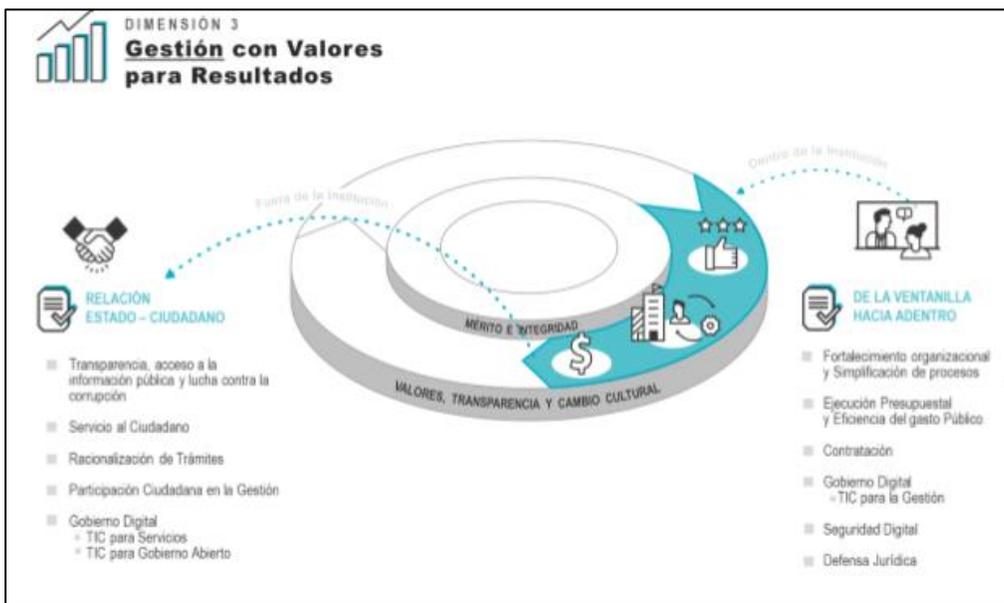
9 planes

5 entidades

7 políticas

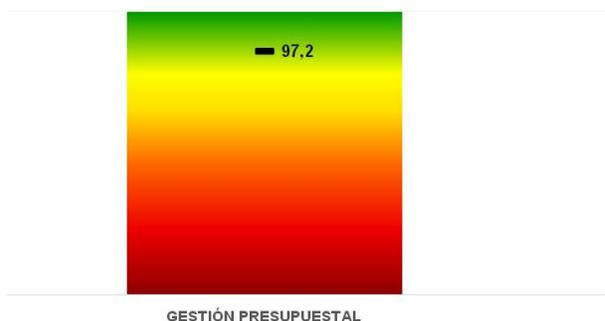
- III. Gestión con Valores para Resultados: Permitir a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público

Figura 11. Autodiagnóstico Gestión con Valores para Resultados

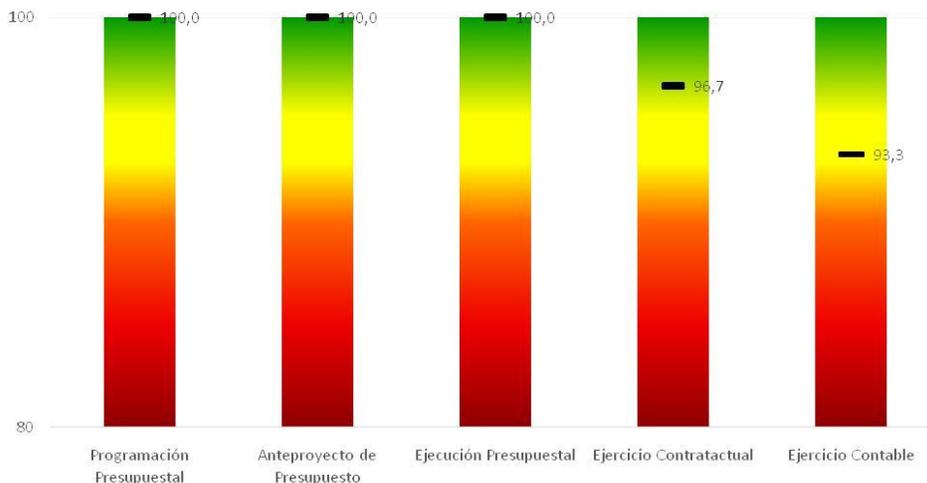


a) Gestión presupuestal

GESTIÓN PRESUPUESTAL



COMPONENTES GESTIÓN PRESUPUESTAL



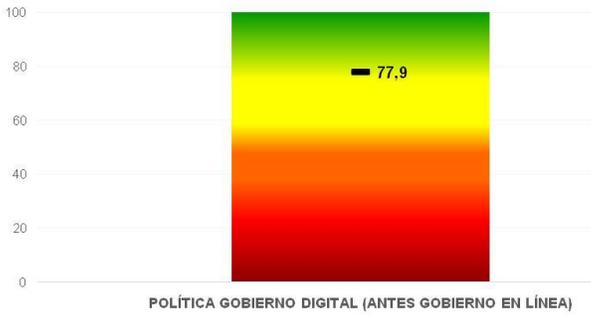
b) Gobierno Digital



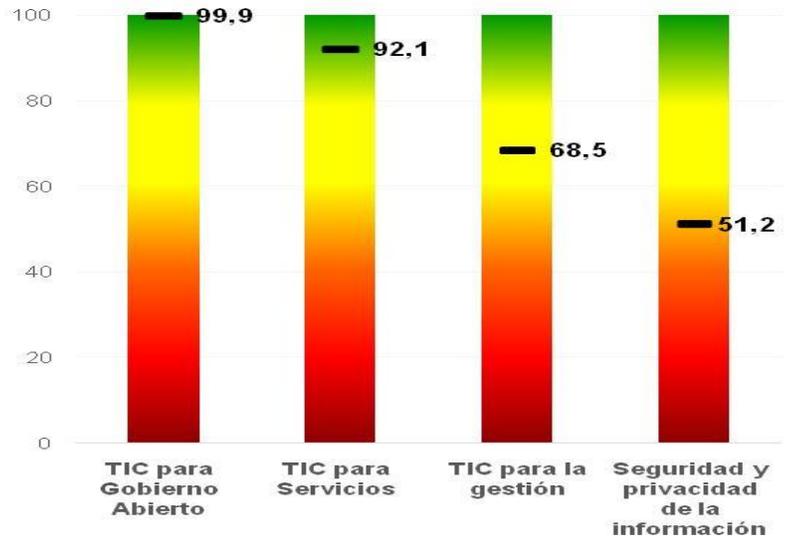
Departamento del Quindío



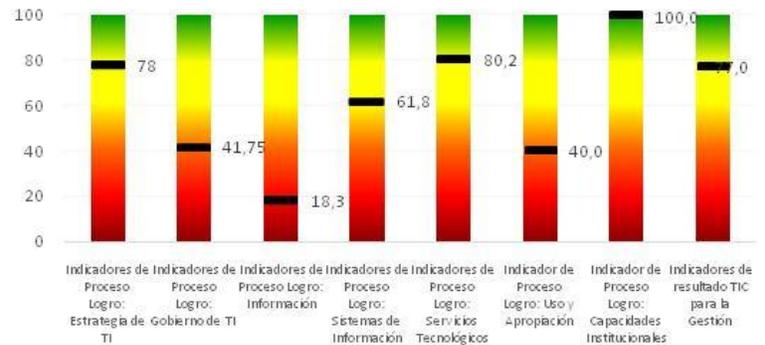
GOBIERNO DIGITAL



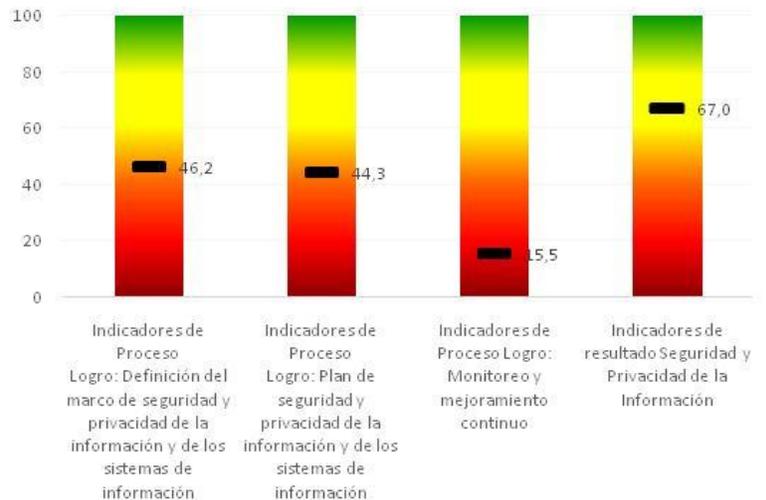
COMPONENTES GOBIERNO DIGITAL



TIC PARA LA GESTIÓN



SEGURIDAD Y PREVACIDAD DE LA INFORMACIÓN



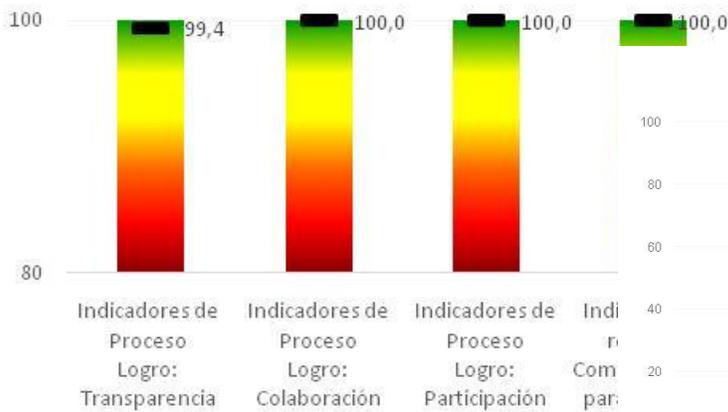


Departamento del Quindío

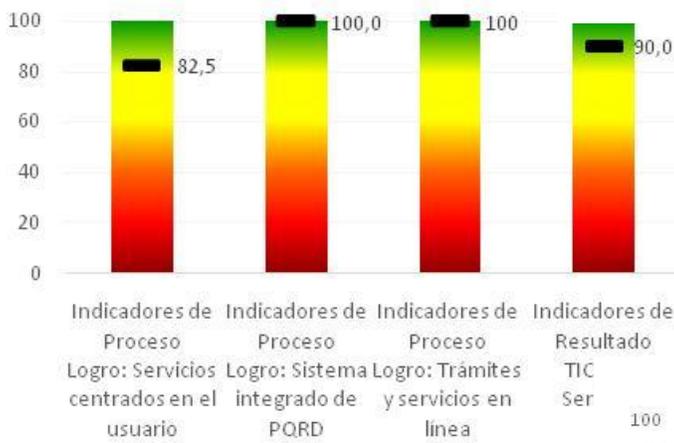


c) Defensa Judicial

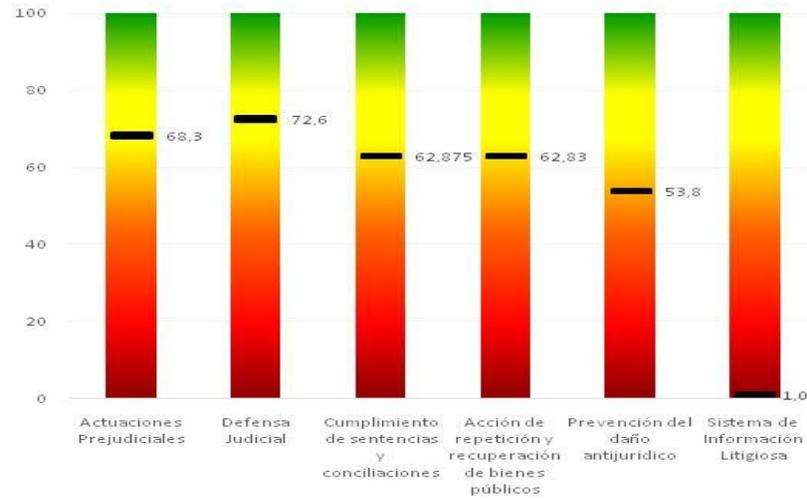
TIC PARA GOBIERNO ABIERTO



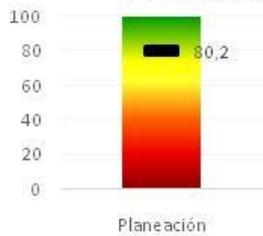
TIC PARA SERVICIOS



COMPONENTES DEFENSA JUDICIAL



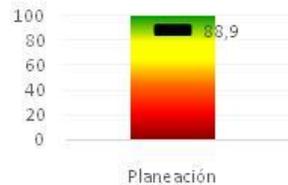
ACTUACIONES PREJUDICIALES



ACCIÓN DE REPETICIÓN Y RECUPERACIÓN



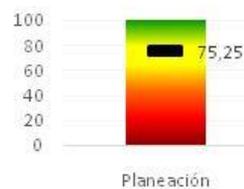
DEFENSA JUDICIAL



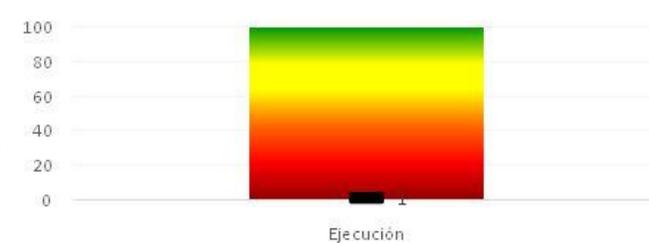
PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO



CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS



CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS



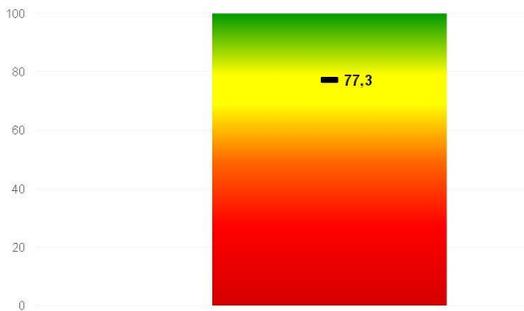


Departamento del Quindío

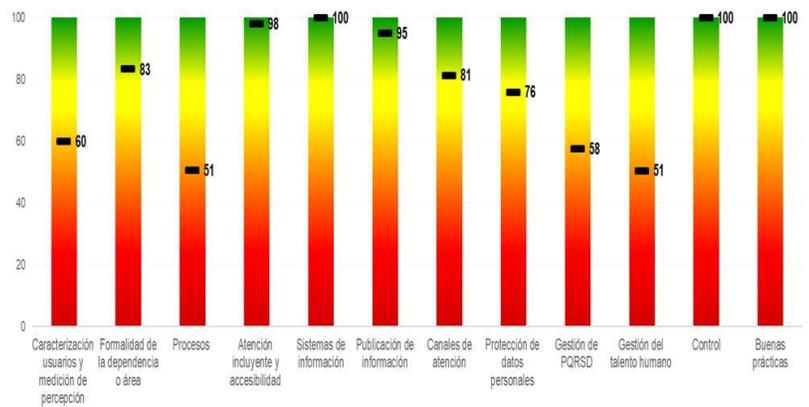


d) Servicio al Ciudadano

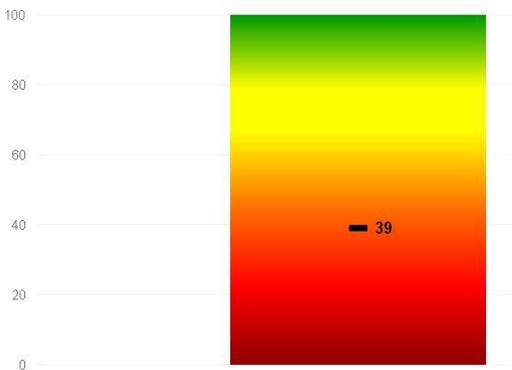
SERVICIO AL CIUDADANO



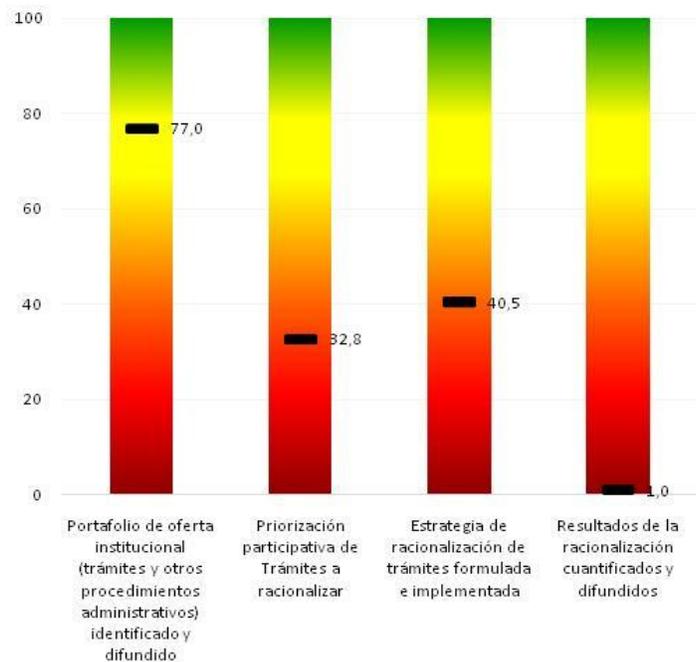
COMPONENTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO



TRÁMITES



COMPONENTES DE TRÁMITES



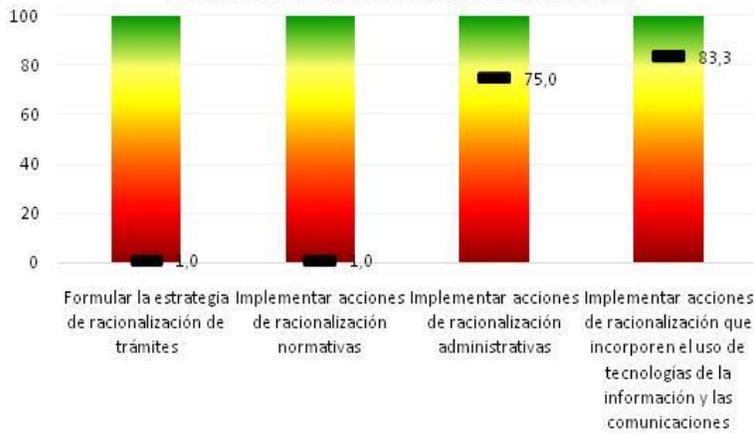
e) Tramites



Departamento del Quindío



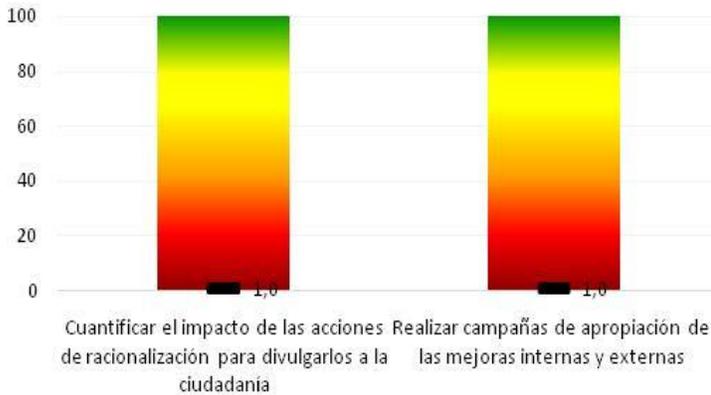
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



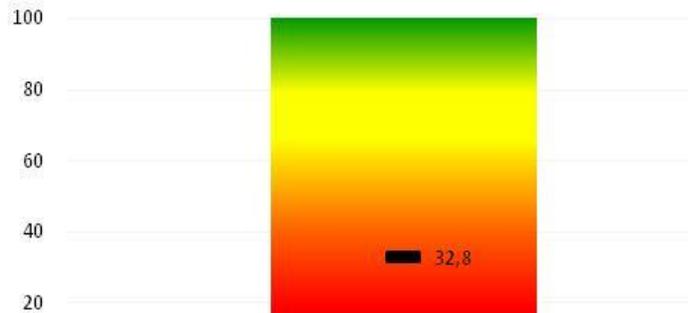
PORTAFOLIO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL



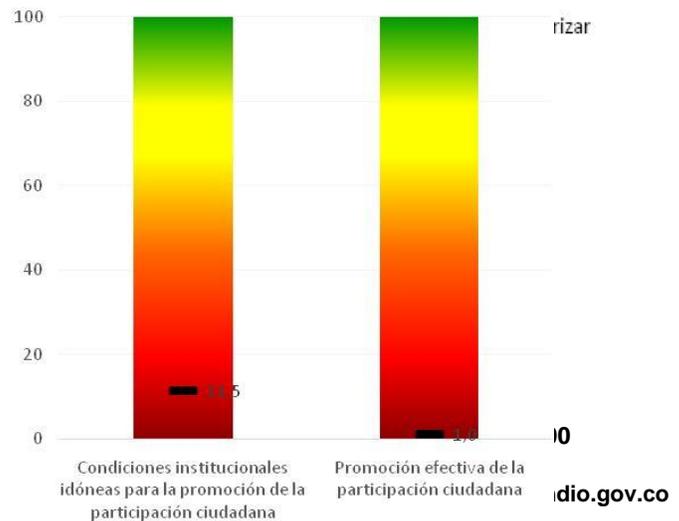
RESULTADOS DE LA RACIONALIZACIÓN



PRIORIZACIÓN PARTICIPATIVA DE TRÁMITES



COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



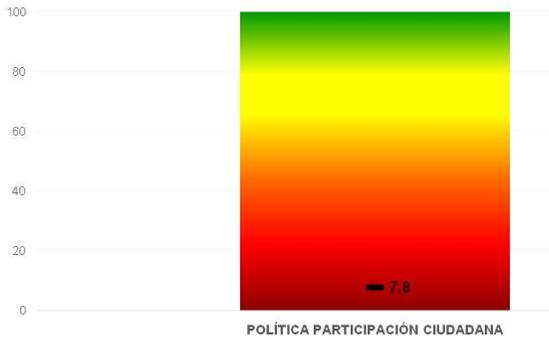
f) Participación Ciudadana



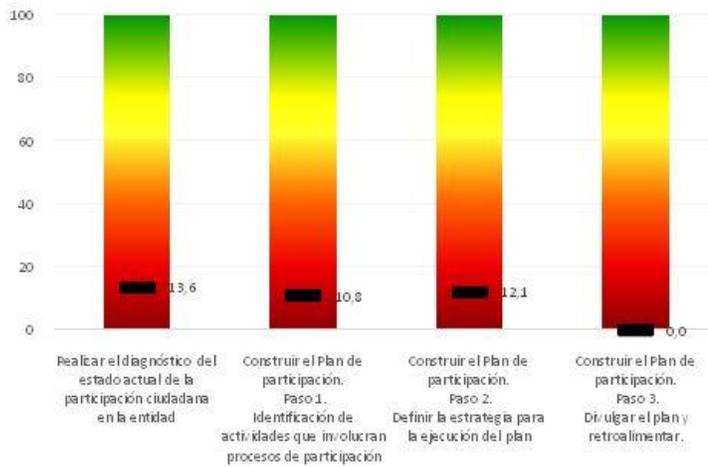
Departamento del Quindío



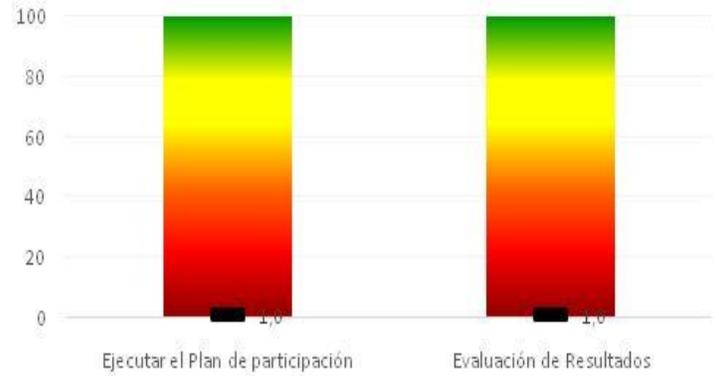
PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CONDICIONES INSTITUCIONALES

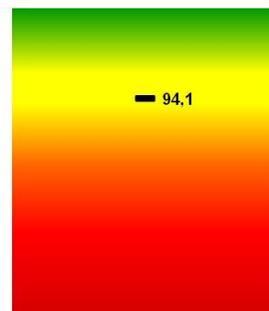


PROMOCIÓN EFECTIVA



g) Rendición de cuentas

RENDICIÓN DE CUENTAS

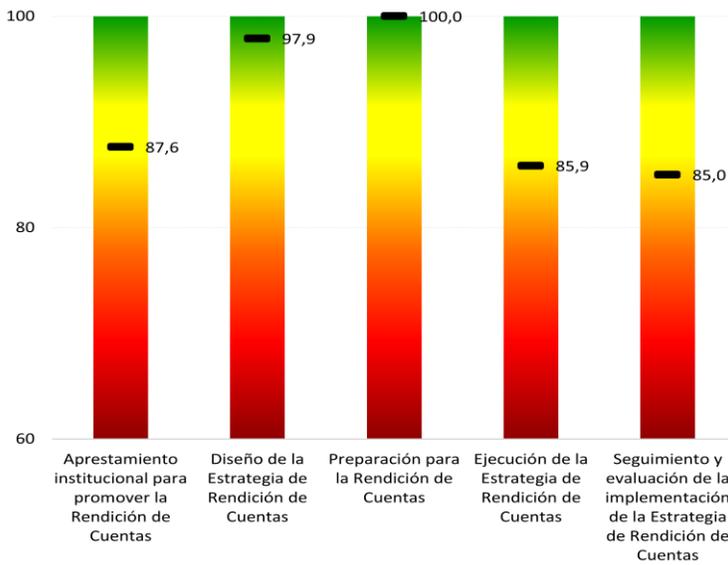




Departamento del Quindío



COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS





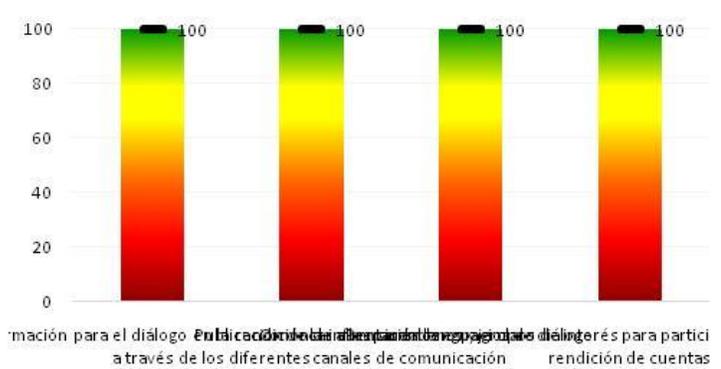
Departamento del Quindío



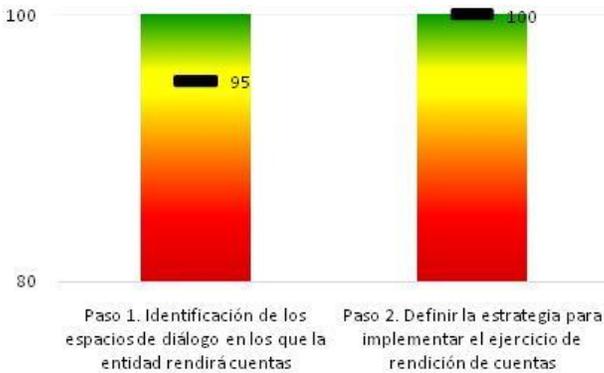
APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL



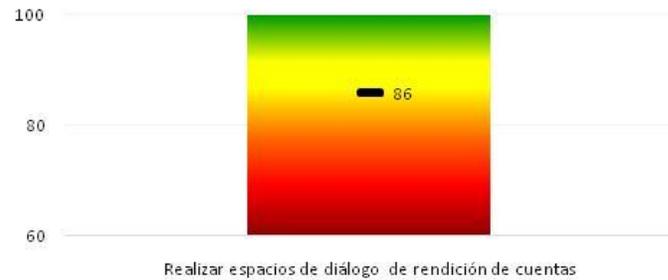
PREPARACIÓN DE LA RENDICIÓN



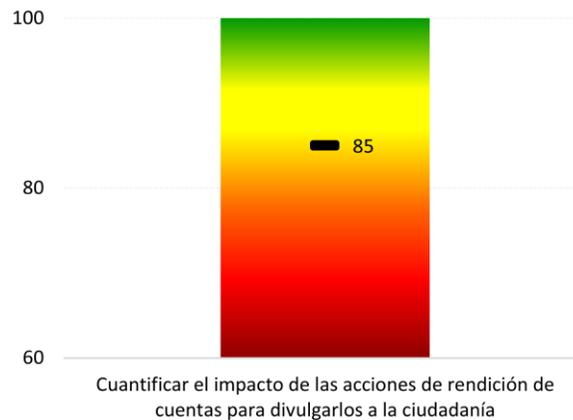
DISEÑO DE LA ESTRATEGIA



EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

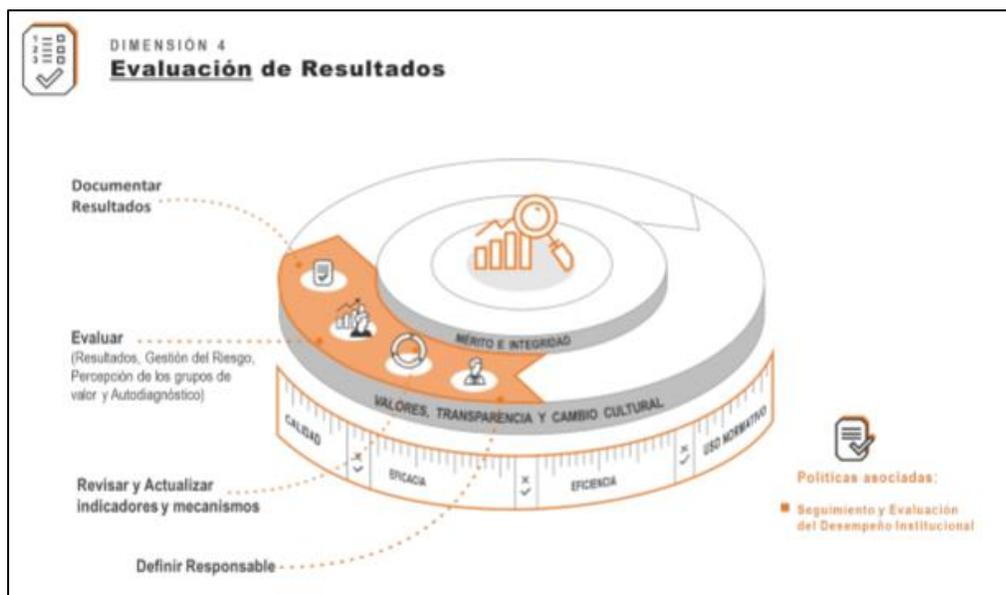


SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA IMPLEMENTACIÓN

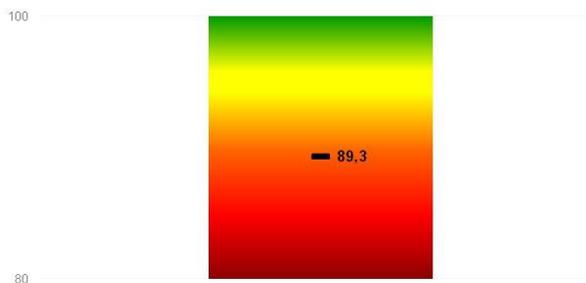


- IV. Evaluación de Resultados: Promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico

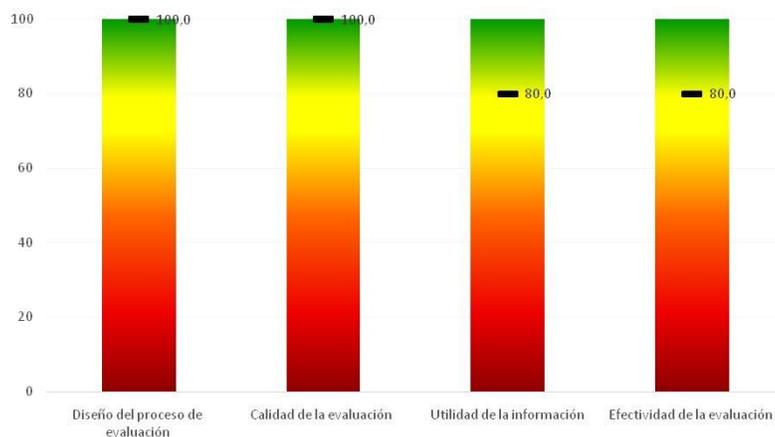
Figura 12. Autodiagnóstico Evaluación de Resultados



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

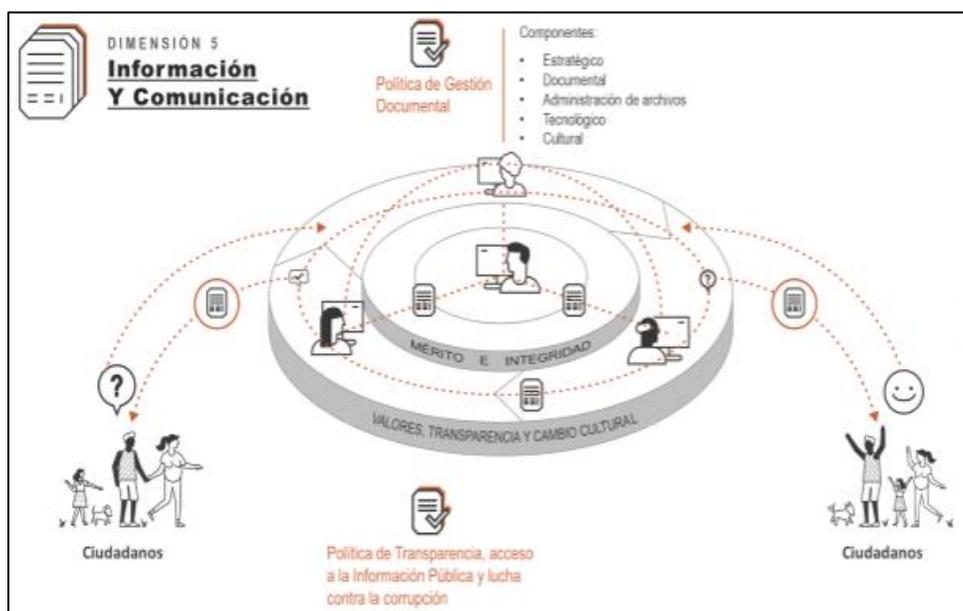


COMPONENTES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL



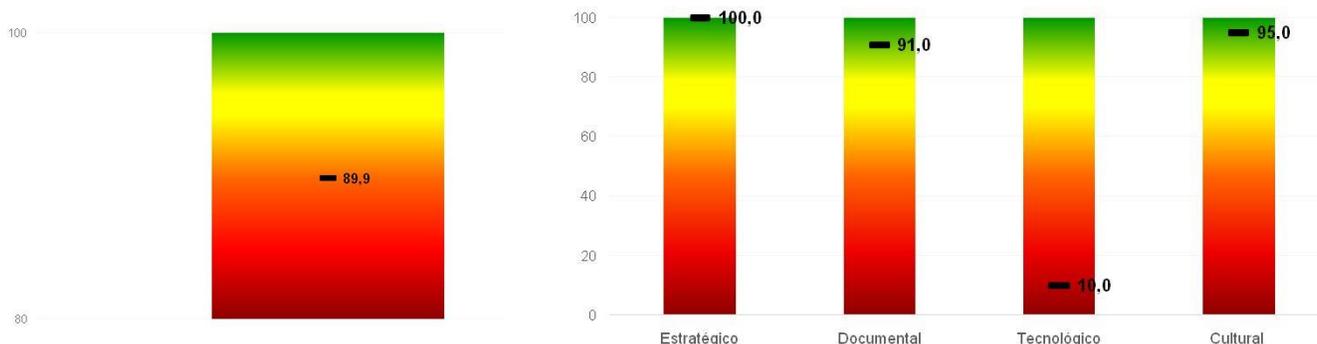
- V. Información y Comunicación: Garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos.

Figura 13. Autodiagnóstico Información y Comunicación

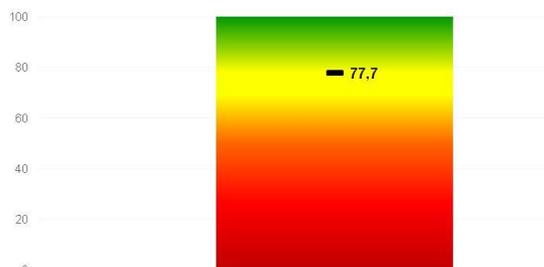


COMPONENTES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

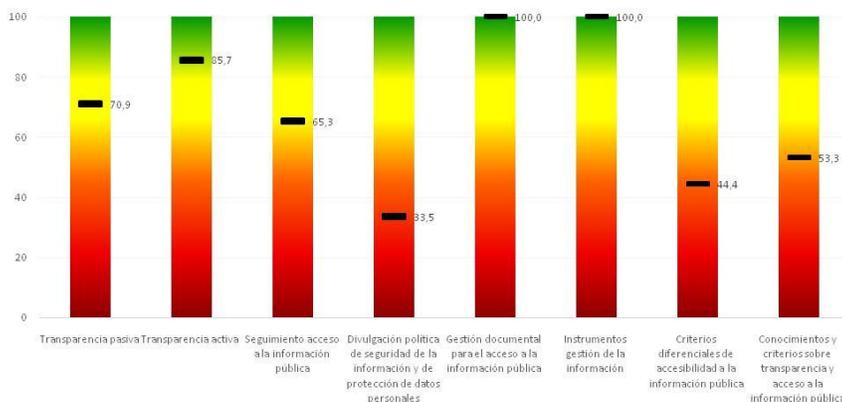
GESTIÓN DOCUMENTAL



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

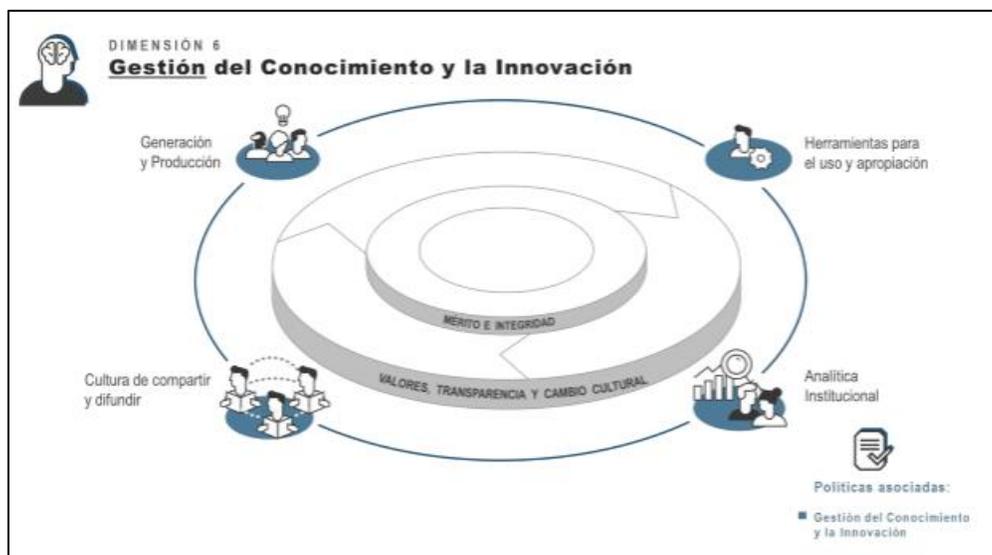


COMPONENTES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



VI. Gestión del Conocimiento e Innovación: Facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias, y promueve buenas prácticas de gestión.

Figura 13. Autodiagnóstico Gestión del conocimiento e innovación

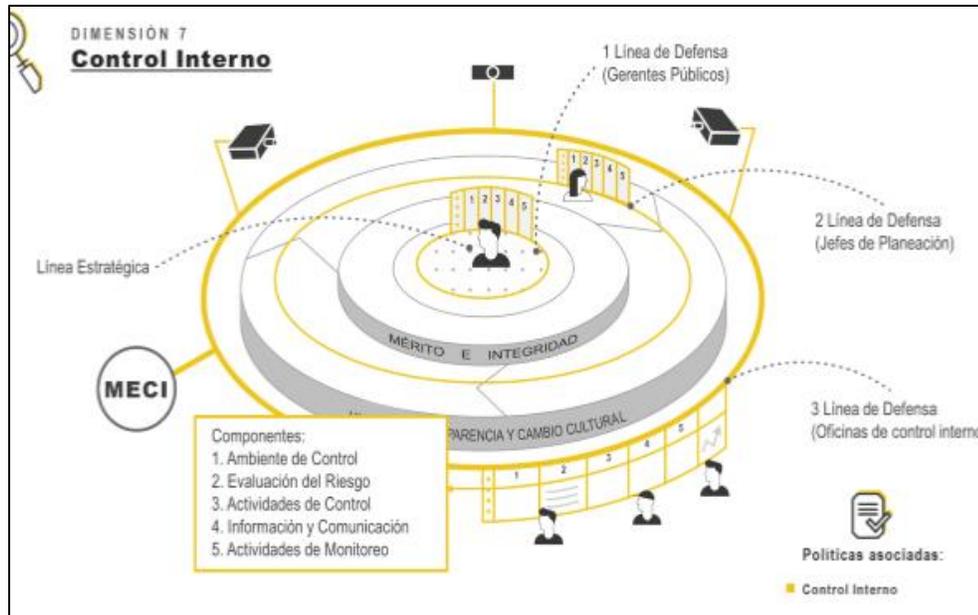


VII. Control Interno: Promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo

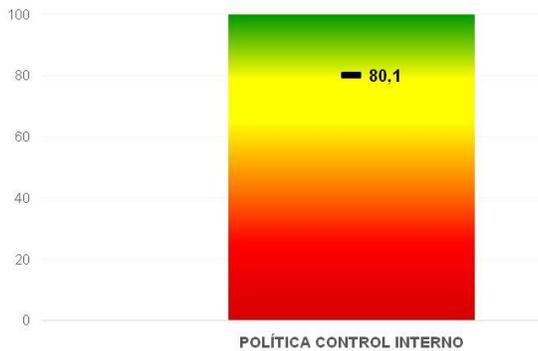
Figura 14. Autodiagnóstico Control Interno



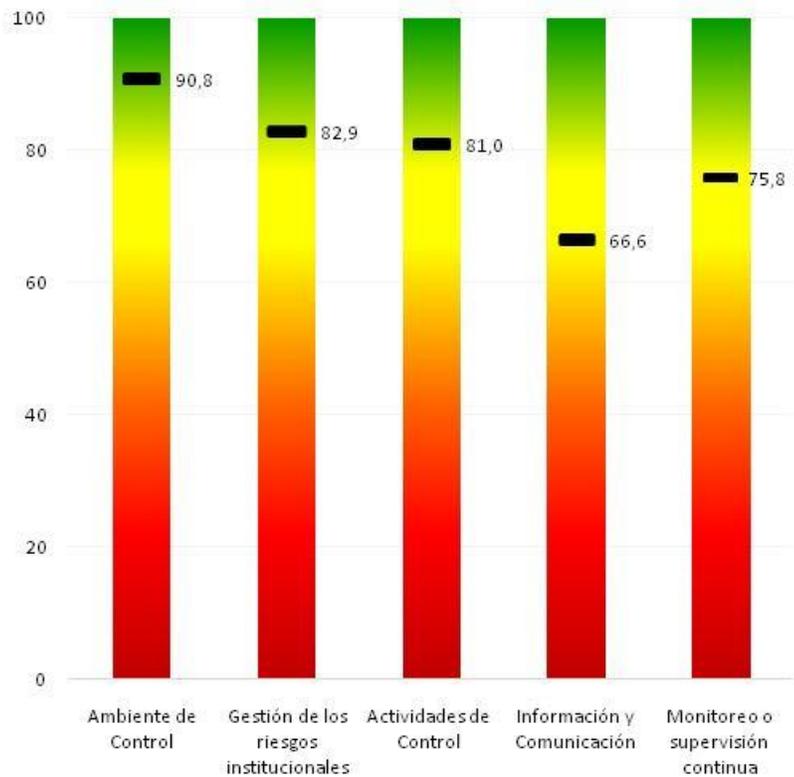
Departamento del Quindío



CONTROL INTERNO



COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

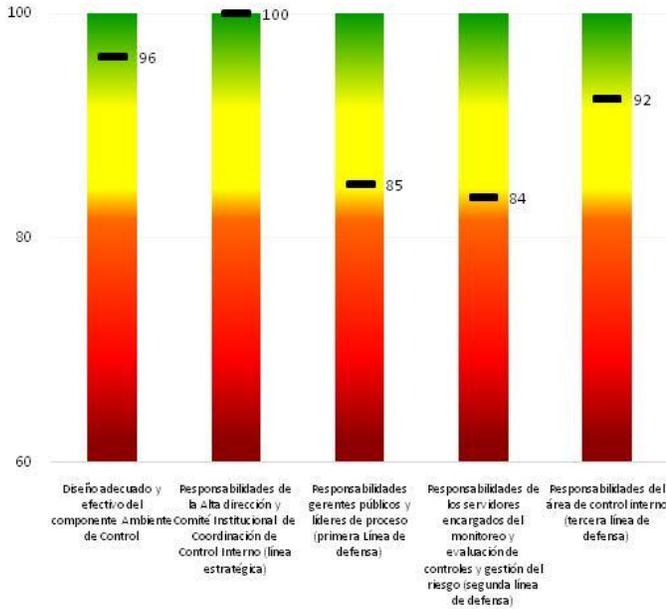




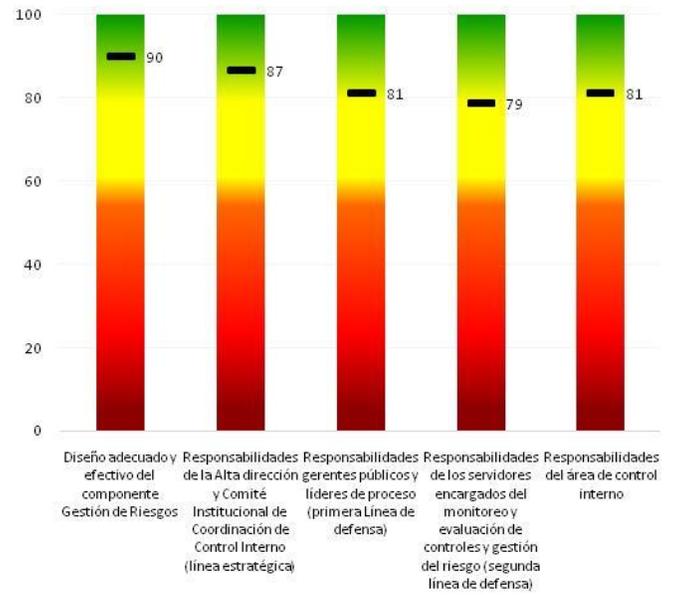
Departamento del Quindío



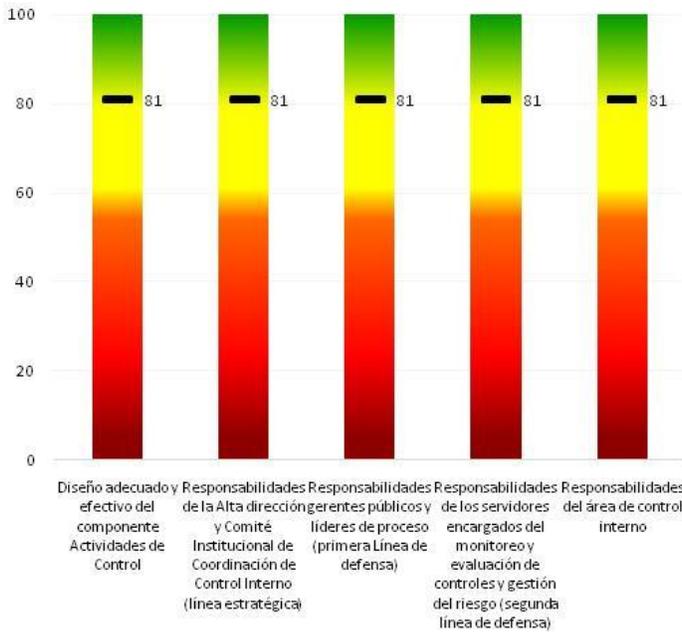
AMBIENTE DE CONTROL



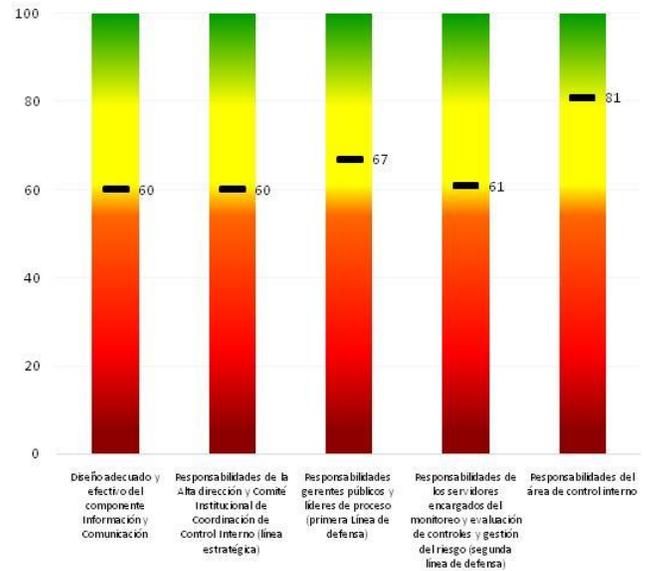
GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES



ACTIVIDADES DE CONTROL



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

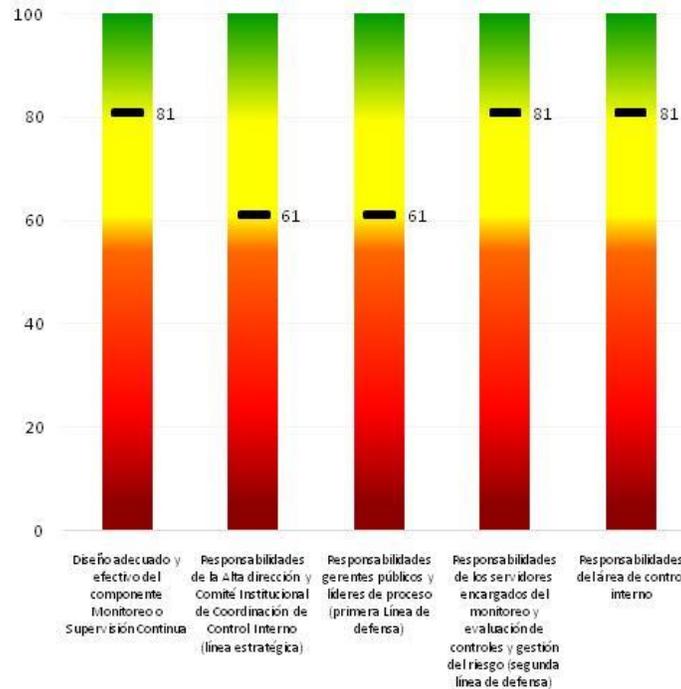




Departamento del Quindío



MONITOREO Y SUPERVISIÓN CONTINUA



Consolidado Autodiagnóstico de la Administración Departamental

POLÍTICAS Y/O TEMAS	CALIFICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO (%)
GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO	97,2
DEFENSA JURÍDICA	53,9
RENDICIÓN DE CUENTAS	94,1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	7,8
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	89,3
TALENTO HUMANO	74,4
SERVICIO AL CIUDADANO	77,3
PLAN ANTICORRUPCIÓN	98
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	96
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	77,7
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	35
CONTROL INTERNO	80,1
GOBIERNO DIGITAL Y SEGURIDAD DIGITAL	78,1
GESTIÓN DOCUMENTAL	89,9
INTEGRIDAD	1,5

1.3.4. Plan de Acción MIPG

NÚMERO DE METAS DEL PLAN DE ACCIÓN POR DIMENSIONES

DIMENSIONES	METAS
1. DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	3
3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	68
4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DEL RESULTADOS	1
5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	18
7. DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO	22
TOTAL	116

1.4. Modelo de Operación por procesos de la administración departamental

Es el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública; pretende determinar la mejor y más eficiente forma de ejecutar las operaciones de la entidad, integra las competencias constitucionales y legales con el conjunto de planes y programas necesarios para el cumplimiento de su misión

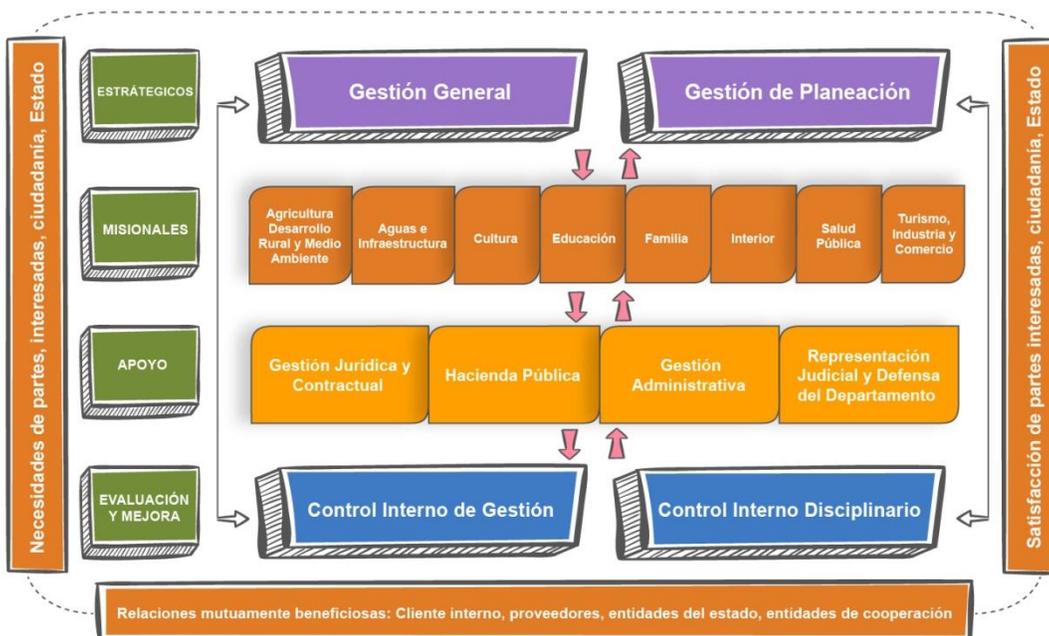
Este modelo de adopta de acuerdo al Decreto 085 de 2013 “ Por medio del cual se reglamenta el Modelo de Operación por procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío, adoptado por el artículo 22 del Decreto 000768 de 16 de julio de 2012”, y que clasifica los procesos en: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación y mejora.

Figura 15. Clasificación de los procesos de la administración departamental

Clasificación de los Procesos

- ESTRATÉGICOS**
 Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora.
- MISIONALES**
 Cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.
- APOYO**
 Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- EVALUACIÓN**
 Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad.

Figura 16. Mapa de Procesos de la administración departamental



2. AJUSTE Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

2.1. REVISION, AJUSTE Y ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento describe de forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso que da como resultado final un producto o un servicio

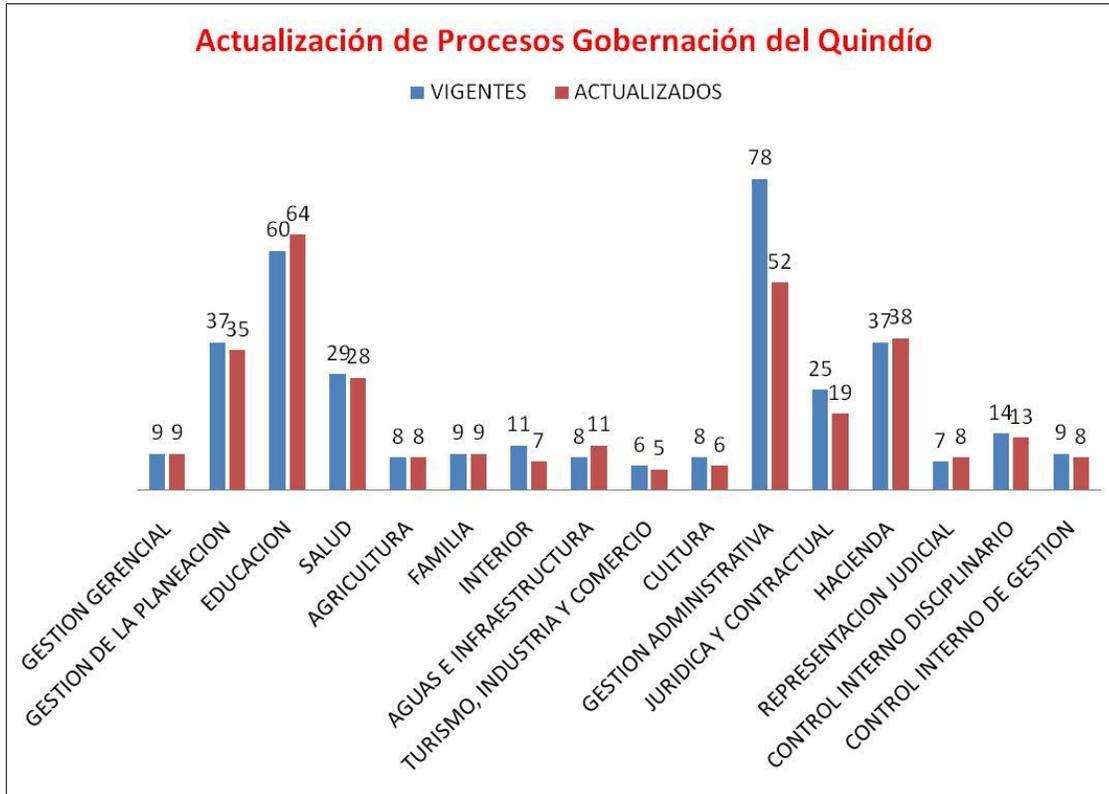
La entidad debe elaborar los procedimientos que considere apropiados y necesarios para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos.



Figura 17. Ventajas de los Procedimientos



Figura 18. Actualización de procedimientos de la Administración central del departamento



En total se ajustaron y/o actualizaron 320 procedimientos de los 16 procesos de la Administración departamental, como se muestra en la grafica anterior.

Figura 19. Formato de Procedimiento actualizado

PROCEDIMIENTO	Código: P-BAJ-21
Plan Anual de Vacantes	Versión: 05 Fecha: 03/07/2018 Página 1 de 12
<p>1. NOMBRE DEL PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>2. SUBPROCESO TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS</p> <p>3. ALCANCE El Procedimiento del Plan Anual de Vacantes tiene el alcance de identificar los cargos vacantes de manera definitiva o temporal en la planta de personal de la Administración Central Departamental del Quindío, y además este procedimiento describe la forma de provisión de cada uno de estos vacantes.</p> <p>4. OBJETIVO El objetivo general de este procedimiento es el de diseñar estrategias de planeación anual en la provisión del talento humano, contando así con información veraz y actualizada sobre el flujo de ingresos y egresos de personal.</p> <p>Como objetivos específicos se tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planear las necesidades de los recursos humanos, de forma que la entidad pueda identificar sus necesidades de personal de planta estructurando la gestión del Talento Humano como una estrategia organizacional. Definir la forma de provisión de los empleos vacantes. Buscar la provisión definitiva de los cargos vacantes. <p>5. GENERALIDADES Es pertinente indicar que la Planta de Personal no estará siempre provista en su totalidad, toda vez que, las situaciones administrativas como renuncias, encargos, retiros del servicio, derechos <i>provisórios</i>, y otras, son impredecibles y esto va a generar nuevas vacantes.</p> <p>No obstante lo anterior, la Dirección de Talento Humano de la Secretaría Administrativa llevará las acciones operativas y administrativas que se requieran para dar cumplimiento al Plan Anual de Vacantes.</p> <p>A continuación se presenta la relación de los tipos de cargos existentes en la Administración Central Departamental del Quindío y la forma de provisión de cada uno de ellos:</p> <p>5.1. CARRERA ADMINISTRATIVA: Son aquellas empleos públicas a los cuales se accede por el sistema de méritos mediante concurso abierto. Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y</p>	
Plan Anual de Vacantes	Versión: 05 Fecha: 03/07/2018 Página 2 de 12
<p>remoción, los de trabajadores oficiales y los demás que determine la ley.</p> <p>Forma de Provisión: Como regla general, los empleos en vacancia definitiva deberán ser provistos mediante concurso de méritos, sin embargo, mientras se lleva a cabo el proceso de selección, la ley faculta su provisión mediante la gara del Encargo previsto en el Artículo 24 de la Ley 909 de 2004, y conforme a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley ibídem, procede la provisión transitoria a través del Nombramiento Provisional, de manera excepcional y únicamente cuando no fuere posible su provisión a través de encargo con servidores públicos de carrera administrativa.</p> <p>En este sentido, si para la administración surge la necesidad de proveer un empleo de carrera en vacancia definitiva o temporal, deberá verificar el cumplimiento de los requisitos previstos en el Artículo 24 de la Ley 909 de 2004, con el fin de determinar la existencia de un empleado con derecho de carrera sobre el cual pueda recaer el encargo, por lo que no solo es viable sino obligatorio para la administración, dar aplicación a la normatividad vigente.</p> <p>Si la vacante de carrera administrativa que se pretende proveer en una vacante temporal, no se agotará en concurso de méritos, sino que se acudirá inmediatamente a evaluar el Derecho Preferencial a Encargo de los Funcionarios de Carrera Administrativa que estén en la planta de personal, y excepcionalmente se acudirá al nombramiento en provisionalidad.</p> <p>5.2. LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION Son los cargos creados de manera específica, según el catálogo de funciones del organismo correspondiente, para cumplir un papel decisivo, de manejo de conducción u orientación institucional, en cuyo ejercicio se adoptan políticas o directrices fundamentales; o los que implican la necesaria confianza de quien tiene a su cargo dicho tipo de responsabilidades.</p> <p>Forma de Provisión: La constitución y la ley otorgan a la administración la facultad discrecional de nombrar libremente a sus funcionarios. La característica principal de estos cargos es que ejercen funciones de confianza, dirección o manejo, la permanencia en sus cargos depende, en principio, de la discrecionalidad del nominador, ya que este tipo de cargos requieren la existencia de estrechos lazos de confianza de modo que es totalmente plausible que el Gobernador del Departamento del Quindío</p>	
Plan Anual de Vacantes	Versión: 05 Fecha: 03/07/2018 Página 3 de 12
<p>busque los cargos de Libre Nombramiento y Remoción sean ocupados por personas nombradas por él y con quienes tenga un estrecho lazo de confianza.</p> <p>El nominador definirá de manera discrecional las personas que ocuparán estos cargos siempre y cuando cumpla las requisitos establecidos para el cargo en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Administración Central Departamental del Quindío y en la Ley.</p> <p>5.3. PERIODO FIJO Son aquellos cargos sometidos a la facultad discrecional del nominador para nombrar, pero la duración de su vinculación está sometida a un periodo de tiempo fijo por ley.</p> <p>Forma de Provisión: El nominador definirá de manera discrecional las personas que ocuparán estos cargos siempre y cuando cumpla las requisitos establecidos para el cargo en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Administración Central Departamental del Quindío y en la Ley.</p> <p>5.4. TEMPORAL Son aquellos empleos de carácter transitorio, siempre y cuando el funcionario cumpla con funciones que no realiza el personal de planta por no formar parte de las actividades permanentes de la administración; desarrollo programas o proyectos de duración determinada; supla necesidades de personal por subcargos de trabajo, determinada por hechos excepcionales, o desarrollo labores de consultoría y asesoría institucional de duración así, no superior a doce (12) meses y que guarde relación directa con el objeto y la naturaleza de la institución.</p> <p>Forma de Provisión: A. Los nominadores deberán solicitar las listas de elegibles a la Comisión Nacional del Servicio Civil teniendo en cuenta las listas que hagan parte del Banco Nacional de Listas de Elegibles y que correspondan a un empleo de la misma denominación, código y asignación básica del empleo a proveer. B. En caso de ausencia de lista de elegibles, los empleos temporales se deberán proveer mediante la figura del encargo con empleados de carrera de la</p>	

2.2. REVISION Y AJUSTE DE DOCUMENTOS ANEXOS DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

Se realizó el apoyo a los 16 procesos de la administración departamental con asistencias técnicas para el ajuste y actualización Manual de Calidad departamento del Quindío, a través de asistencias técnicas personalizadas para la realización de ajustes a Normogramas, ajustes Listado maestro de Documentos Internos, Listados maestro de Documentos Externos, Listado maestro de Registros, Servicio No Conforme y Matriz de Interrelación de procesos, a los Procesos Estratégicos, Procesos misionales, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación y Mejora.

En total fueron 96 documentos actualizados para toda la Administración departamental.

Figura 20. Ajuste documentación anexa al Manual de Calidad





Departamento del Quindío



Figura 21. Formato de Normograma

NORMOGRAMA		Código: N-PLA-01																																																																																																								
Versión: 04 <td>Fecha: 00/00/2018</td>		Fecha: 00/00/2018																																																																																																								
Página 1 de 35																																																																																																										
Gestión de la Planeación																																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">NORMOGRAMA</th> <th>Código: C-PLA-01</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Versión: 04</th> <th>Fecha: 00/00/2018</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Página 2 de 35</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Gestión de la Planeación</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION</th> <th>CODIGO: C-PLA-01</th> </tr> <tr> <th>Jerarquia de Usos</th> <th>Numero de Fecha</th> <th>Nombre</th> <th>Artículo (s)</th> <th>Aplicación específica</th> <th>CODIGO</th> <th>Proceso/Procedimiento</th> <th>Funciones</th> <th>MIPG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Constitución Política de Colombia</td> <td rowspan="10">1991 (Julio 6)</td> <td rowspan="10">Constitución Política de Colombia 1991</td> <td>Art. 2</td> <td>Financiamiento del Estado</td> <td>P-PLA-13</td> <td>Medición de Satisfacción del Ciudadano</td> <td>P-PLA-62</td> <td>Formación de la Cultura de Calidad y Monitoreo de Indicadores de Calidad.</td> </tr> <tr> <td>Art. 23, 74, 209</td> <td>Información pública</td> <td>P-PLA-26</td> <td>Rendición Pública de Cuentas</td> <td>P-PLA-64</td> <td>Revisión por la Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</td> </tr> <tr> <td>Art. 63, 68, 82, 298, 299, 300, 305</td> <td>Planeación del Desarrollo</td> <td>P-PLA-15</td> <td>Asistencia Técnica a los Municipios</td> <td>P-PLA-65</td> <td>Interno de Calidad</td> </tr> <tr> <td>Art. 339, 344 y 352</td> <td>Gestión municipal</td> <td>P-PLA-05</td> <td>Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal</td> <td>P-PLA-70</td> <td>Control de Servicio No Conforme</td> </tr> <tr> <td>Art. 339 y 340</td> <td>Plan indicativo</td> <td>P-PLA-12</td> <td>Asistencia al Consejo Territorial de Planeación</td> <td>P-PLA-73</td> <td>Acciones Preventivas y Correctivas</td> </tr> <tr> <td>Art. 344</td> <td>Plan indicativo</td> <td>P-PLA-07</td> <td>Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo</td> <td>P-PLA-74</td> <td>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Art. 224, 225, 226, 227</td> <td>Cooperación internacional</td> <td>P-PLA-6A</td> <td>Gestión de Cooperación Internacional</td> <td>P-PLA-75</td> <td>Formulación y Medición de Indicadores de Gestión</td> </tr> <tr> <td>Art. 269</td> <td>Obligación de los estados jurídicos de diseñar y aplicar, según la naturaleza de</td> <td>P-PLA-60</td> <td>Norma Fundamental de Planeación</td> <td>P-PLA-76</td> <td>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>			NORMOGRAMA		Código: C-PLA-01	Versión: 04		Fecha: 00/00/2018	Página 2 de 35			Gestión de la Planeación			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION</th> <th>CODIGO: C-PLA-01</th> </tr> <tr> <th>Jerarquia de Usos</th> <th>Numero de Fecha</th> <th>Nombre</th> <th>Artículo (s)</th> <th>Aplicación específica</th> <th>CODIGO</th> <th>Proceso/Procedimiento</th> <th>Funciones</th> <th>MIPG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Constitución Política de Colombia</td> <td rowspan="10">1991 (Julio 6)</td> <td rowspan="10">Constitución Política de Colombia 1991</td> <td>Art. 2</td> <td>Financiamiento del Estado</td> <td>P-PLA-13</td> <td>Medición de Satisfacción del Ciudadano</td> <td>P-PLA-62</td> <td>Formación de la Cultura de Calidad y Monitoreo de Indicadores de Calidad.</td> </tr> <tr> <td>Art. 23, 74, 209</td> <td>Información pública</td> <td>P-PLA-26</td> <td>Rendición Pública de Cuentas</td> <td>P-PLA-64</td> <td>Revisión por la Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</td> </tr> <tr> <td>Art. 63, 68, 82, 298, 299, 300, 305</td> <td>Planeación del Desarrollo</td> <td>P-PLA-15</td> <td>Asistencia Técnica a los Municipios</td> <td>P-PLA-65</td> <td>Interno de Calidad</td> </tr> <tr> <td>Art. 339, 344 y 352</td> <td>Gestión municipal</td> <td>P-PLA-05</td> <td>Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal</td> <td>P-PLA-70</td> <td>Control de Servicio No Conforme</td> </tr> <tr> <td>Art. 339 y 340</td> <td>Plan indicativo</td> <td>P-PLA-12</td> <td>Asistencia al Consejo Territorial de Planeación</td> <td>P-PLA-73</td> <td>Acciones Preventivas y Correctivas</td> </tr> <tr> <td>Art. 344</td> <td>Plan indicativo</td> <td>P-PLA-07</td> <td>Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo</td> <td>P-PLA-74</td> <td>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Art. 224, 225, 226, 227</td> <td>Cooperación internacional</td> <td>P-PLA-6A</td> <td>Gestión de Cooperación Internacional</td> <td>P-PLA-75</td> <td>Formulación y Medición de Indicadores de Gestión</td> </tr> <tr> <td>Art. 269</td> <td>Obligación de los estados jurídicos de diseñar y aplicar, según la naturaleza de</td> <td>P-PLA-60</td> <td>Norma Fundamental de Planeación</td> <td>P-PLA-76</td> <td>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: C-PLA-01	Jerarquia de Usos	Numero de Fecha	Nombre	Artículo (s)	Aplicación específica	CODIGO	Proceso/Procedimiento	Funciones	MIPG	Constitución Política de Colombia	1991 (Julio 6)	Constitución Política de Colombia 1991	Art. 2	Financiamiento del Estado	P-PLA-13	Medición de Satisfacción del Ciudadano	P-PLA-62	Formación de la Cultura de Calidad y Monitoreo de Indicadores de Calidad.	Art. 23, 74, 209	Información pública	P-PLA-26	Rendición Pública de Cuentas	P-PLA-64	Revisión por la Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Art. 63, 68, 82, 298, 299, 300, 305	Planeación del Desarrollo	P-PLA-15	Asistencia Técnica a los Municipios	P-PLA-65	Interno de Calidad	Art. 339, 344 y 352	Gestión municipal	P-PLA-05	Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal	P-PLA-70	Control de Servicio No Conforme	Art. 339 y 340	Plan indicativo	P-PLA-12	Asistencia al Consejo Territorial de Planeación	P-PLA-73	Acciones Preventivas y Correctivas	Art. 344	Plan indicativo	P-PLA-07	Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo	P-PLA-74	Medición de la Satisfacción del Ciudadano	Art. 224, 225, 226, 227	Cooperación internacional	P-PLA-6A	Gestión de Cooperación Internacional	P-PLA-75	Formulación y Medición de Indicadores de Gestión	Art. 269	Obligación de los estados jurídicos de diseñar y aplicar, según la naturaleza de	P-PLA-60	Norma Fundamental de Planeación	P-PLA-76	Medición de la Satisfacción del Ciudadano																										
NORMOGRAMA		Código: C-PLA-01																																																																																																								
Versión: 04		Fecha: 00/00/2018																																																																																																								
Página 2 de 35																																																																																																										
Gestión de la Planeación																																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION</th> <th>CODIGO: C-PLA-01</th> </tr> <tr> <th>Jerarquia de Usos</th> <th>Numero de Fecha</th> <th>Nombre</th> <th>Artículo (s)</th> <th>Aplicación específica</th> <th>CODIGO</th> <th>Proceso/Procedimiento</th> <th>Funciones</th> <th>MIPG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Constitución Política de Colombia</td> <td rowspan="10">1991 (Julio 6)</td> <td rowspan="10">Constitución Política de Colombia 1991</td> <td>Art. 2</td> <td>Financiamiento del Estado</td> <td>P-PLA-13</td> <td>Medición de Satisfacción del Ciudadano</td> <td>P-PLA-62</td> <td>Formación de la Cultura de Calidad y Monitoreo de Indicadores de Calidad.</td> </tr> <tr> <td>Art. 23, 74, 209</td> <td>Información pública</td> <td>P-PLA-26</td> <td>Rendición Pública de Cuentas</td> <td>P-PLA-64</td> <td>Revisión por la Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</td> </tr> <tr> <td>Art. 63, 68, 82, 298, 299, 300, 305</td> <td>Planeación del Desarrollo</td> <td>P-PLA-15</td> <td>Asistencia Técnica a los Municipios</td> <td>P-PLA-65</td> <td>Interno de Calidad</td> </tr> <tr> <td>Art. 339, 344 y 352</td> <td>Gestión municipal</td> <td>P-PLA-05</td> <td>Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal</td> <td>P-PLA-70</td> <td>Control de Servicio No Conforme</td> </tr> <tr> <td>Art. 339 y 340</td> <td>Plan indicativo</td> <td>P-PLA-12</td> <td>Asistencia al Consejo Territorial de Planeación</td> <td>P-PLA-73</td> <td>Acciones Preventivas y Correctivas</td> </tr> <tr> <td>Art. 344</td> <td>Plan indicativo</td> <td>P-PLA-07</td> <td>Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo</td> <td>P-PLA-74</td> <td>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Art. 224, 225, 226, 227</td> <td>Cooperación internacional</td> <td>P-PLA-6A</td> <td>Gestión de Cooperación Internacional</td> <td>P-PLA-75</td> <td>Formulación y Medición de Indicadores de Gestión</td> </tr> <tr> <td>Art. 269</td> <td>Obligación de los estados jurídicos de diseñar y aplicar, según la naturaleza de</td> <td>P-PLA-60</td> <td>Norma Fundamental de Planeación</td> <td>P-PLA-76</td> <td>Medición de la Satisfacción del Ciudadano</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: C-PLA-01	Jerarquia de Usos	Numero de Fecha	Nombre	Artículo (s)	Aplicación específica	CODIGO	Proceso/Procedimiento	Funciones	MIPG	Constitución Política de Colombia	1991 (Julio 6)	Constitución Política de Colombia 1991	Art. 2	Financiamiento del Estado	P-PLA-13	Medición de Satisfacción del Ciudadano	P-PLA-62	Formación de la Cultura de Calidad y Monitoreo de Indicadores de Calidad.	Art. 23, 74, 209	Información pública	P-PLA-26	Rendición Pública de Cuentas	P-PLA-64	Revisión por la Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión				Art. 63, 68, 82, 298, 299, 300, 305	Planeación del Desarrollo	P-PLA-15	Asistencia Técnica a los Municipios	P-PLA-65	Interno de Calidad	Art. 339, 344 y 352	Gestión municipal	P-PLA-05	Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal	P-PLA-70	Control de Servicio No Conforme	Art. 339 y 340	Plan indicativo	P-PLA-12	Asistencia al Consejo Territorial de Planeación	P-PLA-73	Acciones Preventivas y Correctivas	Art. 344	Plan indicativo	P-PLA-07	Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo	P-PLA-74	Medición de la Satisfacción del Ciudadano	Art. 224, 225, 226, 227	Cooperación internacional	P-PLA-6A	Gestión de Cooperación Internacional	P-PLA-75	Formulación y Medición de Indicadores de Gestión	Art. 269	Obligación de los estados jurídicos de diseñar y aplicar, según la naturaleza de	P-PLA-60	Norma Fundamental de Planeación	P-PLA-76	Medición de la Satisfacción del Ciudadano																																						
PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: C-PLA-01																																																																																																								
Jerarquia de Usos	Numero de Fecha	Nombre	Artículo (s)	Aplicación específica	CODIGO	Proceso/Procedimiento	Funciones	MIPG																																																																																																		
Constitución Política de Colombia	1991 (Julio 6)	Constitución Política de Colombia 1991	Art. 2	Financiamiento del Estado	P-PLA-13	Medición de Satisfacción del Ciudadano	P-PLA-62	Formación de la Cultura de Calidad y Monitoreo de Indicadores de Calidad.																																																																																																		
			Art. 23, 74, 209	Información pública	P-PLA-26	Rendición Pública de Cuentas	P-PLA-64	Revisión por la Dirección del Modelo Integrado de Planeación y Gestión																																																																																																		
			Art. 63, 68, 82, 298, 299, 300, 305	Planeación del Desarrollo	P-PLA-15	Asistencia Técnica a los Municipios	P-PLA-65	Interno de Calidad																																																																																																		
			Art. 339, 344 y 352	Gestión municipal	P-PLA-05	Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal	P-PLA-70	Control de Servicio No Conforme																																																																																																		
			Art. 339 y 340	Plan indicativo	P-PLA-12	Asistencia al Consejo Territorial de Planeación	P-PLA-73	Acciones Preventivas y Correctivas																																																																																																		
			Art. 344	Plan indicativo	P-PLA-07	Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo	P-PLA-74	Medición de la Satisfacción del Ciudadano																																																																																																		
			Art. 224, 225, 226, 227	Cooperación internacional	P-PLA-6A	Gestión de Cooperación Internacional	P-PLA-75	Formulación y Medición de Indicadores de Gestión																																																																																																		
			Art. 269	Obligación de los estados jurídicos de diseñar y aplicar, según la naturaleza de	P-PLA-60	Norma Fundamental de Planeación	P-PLA-76	Medición de la Satisfacción del Ciudadano																																																																																																		

Figura 22. Formato de Identificación de Servicio No Conforme

FORMATO		Código: F-PLA-29																																								
Versión: 03 <td>Fecha: 20/12/2012</td>		Fecha: 20/12/2012																																								
Página 1 de 5																																										
Identificación de productos o servicios no conformes																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION</th> <th>CODIGO: F-PLA-29</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Versión: 03</th> <th>Fecha: 20/12/2012</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Página 2 de 5</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Identificación de productos o servicios no conformes</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES</th> <th>POSIBLE SERVICIO NO CONFORME</th> <th>TRATAMIENTO SUGERIDO</th> <th>REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA</th> </tr> <tr> <th>PRODUCTO O SERVICIO</th> <th>CARACTERÍSTICAS</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acciones de capacitación asesora asistencia técnica</td> <td>Dar respuesta escrita o telefónica a las solicitudes que se prestan en 10 días hábiles</td> <td>Exceder los 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.</td> <td>Dar respuesta en el momento en que se establece la no conformidad.</td> <td>Director Técnico / Profesional Universitario</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Acompañamiento en la formulación de Proyectos de Inversión</td> <td>Oportuno se refiere a que se debe iniciar las capacitaciones y acompañamientos durante la formulación de los planes de acción de las dependencias interesadas de los usuarios. Preciso Que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los usuarios.</td> <td>No tener en cuenta posibles acompañamientos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades e intereses del usuario que permitan mejorar su aprendizaje entorno a la formulación de proyectos de inversión.</td> <td>Concientizar a los formadores de los proyectos frente a la necesidad que se garantiza la articulación y coherencia de los proyectos de inversión con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo, por medio de</td> <td>Director Técnico / Jefe de Proyectos y Cooperación</td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>			PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: F-PLA-29	Versión: 03		Fecha: 20/12/2012	Página 2 de 5			Identificación de productos o servicios no conformes			<table border="1"> <thead> <tr> <th>PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES</th> <th>POSIBLE SERVICIO NO CONFORME</th> <th>TRATAMIENTO SUGERIDO</th> <th>REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA</th> </tr> <tr> <th>PRODUCTO O SERVICIO</th> <th>CARACTERÍSTICAS</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acciones de capacitación asesora asistencia técnica</td> <td>Dar respuesta escrita o telefónica a las solicitudes que se prestan en 10 días hábiles</td> <td>Exceder los 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.</td> <td>Dar respuesta en el momento en que se establece la no conformidad.</td> <td>Director Técnico / Profesional Universitario</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Acompañamiento en la formulación de Proyectos de Inversión</td> <td>Oportuno se refiere a que se debe iniciar las capacitaciones y acompañamientos durante la formulación de los planes de acción de las dependencias interesadas de los usuarios. Preciso Que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los usuarios.</td> <td>No tener en cuenta posibles acompañamientos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades e intereses del usuario que permitan mejorar su aprendizaje entorno a la formulación de proyectos de inversión.</td> <td>Concientizar a los formadores de los proyectos frente a la necesidad que se garantiza la articulación y coherencia de los proyectos de inversión con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo, por medio de</td> <td>Director Técnico / Jefe de Proyectos y Cooperación</td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>			PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES	POSIBLE SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SI	NO	Acciones de capacitación asesora asistencia técnica	Dar respuesta escrita o telefónica a las solicitudes que se prestan en 10 días hábiles	Exceder los 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.	Dar respuesta en el momento en que se establece la no conformidad.	Director Técnico / Profesional Universitario		X	Acompañamiento en la formulación de Proyectos de Inversión	Oportuno se refiere a que se debe iniciar las capacitaciones y acompañamientos durante la formulación de los planes de acción de las dependencias interesadas de los usuarios. Preciso Que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los usuarios.	No tener en cuenta posibles acompañamientos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades e intereses del usuario que permitan mejorar su aprendizaje entorno a la formulación de proyectos de inversión.	Concientizar a los formadores de los proyectos frente a la necesidad que se garantiza la articulación y coherencia de los proyectos de inversión con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo, por medio de	Director Técnico / Jefe de Proyectos y Cooperación		X
PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: F-PLA-29																																								
Versión: 03		Fecha: 20/12/2012																																								
Página 2 de 5																																										
Identificación de productos o servicios no conformes																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES</th> <th>POSIBLE SERVICIO NO CONFORME</th> <th>TRATAMIENTO SUGERIDO</th> <th>REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA</th> </tr> <tr> <th>PRODUCTO O SERVICIO</th> <th>CARACTERÍSTICAS</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acciones de capacitación asesora asistencia técnica</td> <td>Dar respuesta escrita o telefónica a las solicitudes que se prestan en 10 días hábiles</td> <td>Exceder los 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.</td> <td>Dar respuesta en el momento en que se establece la no conformidad.</td> <td>Director Técnico / Profesional Universitario</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Acompañamiento en la formulación de Proyectos de Inversión</td> <td>Oportuno se refiere a que se debe iniciar las capacitaciones y acompañamientos durante la formulación de los planes de acción de las dependencias interesadas de los usuarios. Preciso Que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los usuarios.</td> <td>No tener en cuenta posibles acompañamientos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades e intereses del usuario que permitan mejorar su aprendizaje entorno a la formulación de proyectos de inversión.</td> <td>Concientizar a los formadores de los proyectos frente a la necesidad que se garantiza la articulación y coherencia de los proyectos de inversión con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo, por medio de</td> <td>Director Técnico / Jefe de Proyectos y Cooperación</td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>			PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES	POSIBLE SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SI	NO	Acciones de capacitación asesora asistencia técnica	Dar respuesta escrita o telefónica a las solicitudes que se prestan en 10 días hábiles	Exceder los 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.	Dar respuesta en el momento en que se establece la no conformidad.	Director Técnico / Profesional Universitario		X	Acompañamiento en la formulación de Proyectos de Inversión	Oportuno se refiere a que se debe iniciar las capacitaciones y acompañamientos durante la formulación de los planes de acción de las dependencias interesadas de los usuarios. Preciso Que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los usuarios.	No tener en cuenta posibles acompañamientos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades e intereses del usuario que permitan mejorar su aprendizaje entorno a la formulación de proyectos de inversión.	Concientizar a los formadores de los proyectos frente a la necesidad que se garantiza la articulación y coherencia de los proyectos de inversión con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo, por medio de	Director Técnico / Jefe de Proyectos y Cooperación		X															
PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES	POSIBLE SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA																																							
PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SI	NO																																				
Acciones de capacitación asesora asistencia técnica	Dar respuesta escrita o telefónica a las solicitudes que se prestan en 10 días hábiles	Exceder los 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud.	Dar respuesta en el momento en que se establece la no conformidad.	Director Técnico / Profesional Universitario		X																																				
Acompañamiento en la formulación de Proyectos de Inversión	Oportuno se refiere a que se debe iniciar las capacitaciones y acompañamientos durante la formulación de los planes de acción de las dependencias interesadas de los usuarios. Preciso Que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los usuarios.	No tener en cuenta posibles acompañamientos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades e intereses del usuario que permitan mejorar su aprendizaje entorno a la formulación de proyectos de inversión.	Concientizar a los formadores de los proyectos frente a la necesidad que se garantiza la articulación y coherencia de los proyectos de inversión con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo, por medio de	Director Técnico / Jefe de Proyectos y Cooperación		X																																				

Figura 23. Formato de Matriz de Interrelación de Procesos

MATRIZ		Código: MT-PLA-01																											
Versión: 03 <td>Fecha: 00/00/2018</td>		Fecha: 00/00/2018																											
Página 1 de 7																													
Interrelación de Procesos																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION</th> <th>CODIGO: MT-PLA-01</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Versión: 03</th> <th>Fecha: 00/00/2018</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Página 2 de 7</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Interrelación de Procesos</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>QUE REQUIERE DE:</th> <th>PROCESO</th> <th>QUE OFRECE A:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Dirección, acompañamiento, asignación de recursos y control específico. Información para desarrollo de proyectos. Gestión de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden nacional y de cooperación internacional. </td> <td>GESTION GERENCIAL</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Asesoría, capacitación, proyectos y apoyo técnico. Informes de seguimiento a metas de Plan de Desarrollo, población beneficiada, insumos para consolidar los informes de rendición de cuentas y estadísticas. Banco de programas y proyectos, disposición y articulación de herramientas tecnológicas para un seguimiento de metas y plan de desarrollo eficiente. Herramientas para almacenamiento histórico de logros, líneas base y demás información para estructuración de Planes de Desarrollo. Informe de seguimiento a las políticas públicas. </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos elaborados, informes, plan indicativo, plan de acción, documentos e instrumentos del MIPG. Estadísticas del sector agropecuario. </td> <td>AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE</td> <td>Asesoría, capacitación, viabilización de proyectos, asistencia técnica.</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Información para desarrollo de proyectos. Ejecución de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden </td> <td>FAMILIA</td> <td>Asesoría, capacitación y acompañamiento en los proyectos de inversión social.</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>			PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: MT-PLA-01	Versión: 03		Fecha: 00/00/2018	Página 2 de 7			Interrelación de Procesos			<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUE REQUIERE DE:</th> <th>PROCESO</th> <th>QUE OFRECE A:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Dirección, acompañamiento, asignación de recursos y control específico. Información para desarrollo de proyectos. Gestión de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden nacional y de cooperación internacional. </td> <td>GESTION GERENCIAL</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Asesoría, capacitación, proyectos y apoyo técnico. Informes de seguimiento a metas de Plan de Desarrollo, población beneficiada, insumos para consolidar los informes de rendición de cuentas y estadísticas. Banco de programas y proyectos, disposición y articulación de herramientas tecnológicas para un seguimiento de metas y plan de desarrollo eficiente. Herramientas para almacenamiento histórico de logros, líneas base y demás información para estructuración de Planes de Desarrollo. Informe de seguimiento a las políticas públicas. </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos elaborados, informes, plan indicativo, plan de acción, documentos e instrumentos del MIPG. Estadísticas del sector agropecuario. </td> <td>AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE</td> <td>Asesoría, capacitación, viabilización de proyectos, asistencia técnica.</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Información para desarrollo de proyectos. Ejecución de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden </td> <td>FAMILIA</td> <td>Asesoría, capacitación y acompañamiento en los proyectos de inversión social.</td> </tr> </tbody> </table>			QUE REQUIERE DE:	PROCESO	QUE OFRECE A:	<ul style="list-style-type: none"> Dirección, acompañamiento, asignación de recursos y control específico. Información para desarrollo de proyectos. Gestión de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden nacional y de cooperación internacional. 	GESTION GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría, capacitación, proyectos y apoyo técnico. Informes de seguimiento a metas de Plan de Desarrollo, población beneficiada, insumos para consolidar los informes de rendición de cuentas y estadísticas. Banco de programas y proyectos, disposición y articulación de herramientas tecnológicas para un seguimiento de metas y plan de desarrollo eficiente. Herramientas para almacenamiento histórico de logros, líneas base y demás información para estructuración de Planes de Desarrollo. Informe de seguimiento a las políticas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos elaborados, informes, plan indicativo, plan de acción, documentos e instrumentos del MIPG. Estadísticas del sector agropecuario. 	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	Asesoría, capacitación, viabilización de proyectos, asistencia técnica.	<ul style="list-style-type: none"> Información para desarrollo de proyectos. Ejecución de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden 	FAMILIA	Asesoría, capacitación y acompañamiento en los proyectos de inversión social.
PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACION		CODIGO: MT-PLA-01																											
Versión: 03		Fecha: 00/00/2018																											
Página 2 de 7																													
Interrelación de Procesos																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>QUE REQUIERE DE:</th> <th>PROCESO</th> <th>QUE OFRECE A:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Dirección, acompañamiento, asignación de recursos y control específico. Información para desarrollo de proyectos. Gestión de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden nacional y de cooperación internacional. </td> <td>GESTION GERENCIAL</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Asesoría, capacitación, proyectos y apoyo técnico. Informes de seguimiento a metas de Plan de Desarrollo, población beneficiada, insumos para consolidar los informes de rendición de cuentas y estadísticas. Banco de programas y proyectos, disposición y articulación de herramientas tecnológicas para un seguimiento de metas y plan de desarrollo eficiente. Herramientas para almacenamiento histórico de logros, líneas base y demás información para estructuración de Planes de Desarrollo. Informe de seguimiento a las políticas públicas. </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos elaborados, informes, plan indicativo, plan de acción, documentos e instrumentos del MIPG. Estadísticas del sector agropecuario. </td> <td>AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE</td> <td>Asesoría, capacitación, viabilización de proyectos, asistencia técnica.</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Información para desarrollo de proyectos. Ejecución de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden </td> <td>FAMILIA</td> <td>Asesoría, capacitación y acompañamiento en los proyectos de inversión social.</td> </tr> </tbody> </table>			QUE REQUIERE DE:	PROCESO	QUE OFRECE A:	<ul style="list-style-type: none"> Dirección, acompañamiento, asignación de recursos y control específico. Información para desarrollo de proyectos. Gestión de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden nacional y de cooperación internacional. 	GESTION GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría, capacitación, proyectos y apoyo técnico. Informes de seguimiento a metas de Plan de Desarrollo, población beneficiada, insumos para consolidar los informes de rendición de cuentas y estadísticas. Banco de programas y proyectos, disposición y articulación de herramientas tecnológicas para un seguimiento de metas y plan de desarrollo eficiente. Herramientas para almacenamiento histórico de logros, líneas base y demás información para estructuración de Planes de Desarrollo. Informe de seguimiento a las políticas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos elaborados, informes, plan indicativo, plan de acción, documentos e instrumentos del MIPG. Estadísticas del sector agropecuario. 	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	Asesoría, capacitación, viabilización de proyectos, asistencia técnica.	<ul style="list-style-type: none"> Información para desarrollo de proyectos. Ejecución de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden 	FAMILIA	Asesoría, capacitación y acompañamiento en los proyectos de inversión social.															
QUE REQUIERE DE:	PROCESO	QUE OFRECE A:																											
<ul style="list-style-type: none"> Dirección, acompañamiento, asignación de recursos y control específico. Información para desarrollo de proyectos. Gestión de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden nacional y de cooperación internacional. 	GESTION GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría, capacitación, proyectos y apoyo técnico. Informes de seguimiento a metas de Plan de Desarrollo, población beneficiada, insumos para consolidar los informes de rendición de cuentas y estadísticas. Banco de programas y proyectos, disposición y articulación de herramientas tecnológicas para un seguimiento de metas y plan de desarrollo eficiente. Herramientas para almacenamiento histórico de logros, líneas base y demás información para estructuración de Planes de Desarrollo. Informe de seguimiento a las políticas públicas. 																											
<ul style="list-style-type: none"> Proyectos elaborados, informes, plan indicativo, plan de acción, documentos e instrumentos del MIPG. Estadísticas del sector agropecuario. 	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	Asesoría, capacitación, viabilización de proyectos, asistencia técnica.																											
<ul style="list-style-type: none"> Información para desarrollo de proyectos. Ejecución de proyectos con recursos propios de inversión y/o del orden 	FAMILIA	Asesoría, capacitación y acompañamiento en los proyectos de inversión social.																											

Figura 24. Formato Listado Maestro de Documentos Internos

		LISTADO MAESTRO			CODIGO: LM-PLA-03	
		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS			Version: 03	
					Fecha: 00/00/2018	
					Pagina 1 de 1	
CÓDIGO	NOMBRE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	PROCESO	SUBPROCESO	
M-PLA-01	Manual de calidad y de operación	10/01/2012	2	Gestión de la planeación		
MP-PLA-01	Mapa de procesos		4	Gestión de la planeación		
C-PLA-01	Gestión de la planeación	22/12/2017	3	Gestión de la planeación		
N-PLA-01	Normograma: Gestión de la Planeación	00/00/2018	4	Gestión de la planeación		
MR-PLA-01	Mapa de Riesgos Institucional: Gestión de la Planeación	22/12/2017	6	Gestión de la planeación		
F-PLA-29	Identificación de productos o servicios no conformes: Gestión de la Planeación	12/07/2018	2	Gestión de la planeación		
LM-PLA-01	Listado Maestro de Documentos Internos	00/00/2018	3	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
LM-PLA-02	Listado Maestro de Documentos Externos	00/00/2018	2	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
LM-PLA-03	Listado Maestro de Registros	00/00/2018	2	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
LM-PLA-04	Listado Maestro de Acciones Preventivas y Correctivas	1/12/2008	1	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
LM-PLA-05	Listado Maestro de Indicadores	1/12/2008	1	Gestión de la planeación		
LM-PLA-06	Listado maestro de controles	1/12/2008	1	Gestión de la planeación		
LM-PLA-07	Listado maestro de normogramas	3/03/2015	3	Gestión de la planeación		
MT-PLA-01	Matriz de Interrelación de Procesos	00/00/2018	3	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
MT-PLA-02	Matriz DOFA - Contexto Estratégico	00/00/2018	3	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
MT-PLA-05	Matriz Plan de Comunicaciones del Sistema de Gestión	10/03/2015	2	Gestión de la planeación	Desarrollo Organizacional	
MT-PLA-07	Matriz Mapa de Riesgos Institucional	9/03/2015	3	Gestión de la planeación		
P-PLA-01	Plan de Desarrollo	00/00/2018	6	Gestión de la planeación	Proyectos y Cooperación - Dirección Técnica	
P-PLA-02	Banco de Programas y Proyectos de Inversión Pública	00/00/2018	7	Gestión de la planeación	Proyectos y Cooperación	

Figura 25. Formato Listado Maestro de Documentos Externos

		FORMATO		Codigo: LM-PLA-02	
		Listado Maestro de Documentos Externos		Version: 02	
				Fecha: 00/00/2018	
				Pagina 1 de 8	
PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN					
Nombre del Documento	Emisor	Fecha de Emisión	Clase de Documento	Soporte del Documento	Responsable
Md. Departamental de Planeación	Departamento Nacional de Planeación	Sin información	Técnico / Legal	Web http://www.plan.gov.co/	Secretario de Planeación / Director Técnico
Manuales MGA Web	Departamento Nacional de Planeación	Sin información	X	Web http://www.plan.gov.co/ http://www.mga.gov.co/ http://www.mga.gov.co/ http://www.mga.gov.co/ http://www.mga.gov.co/	Jefe de Proyectos y Cooperación
Planes de Desarrollo Municipales	Municipios del departamento del Quindío	A5028355 a Mayo 31 del inicio de Periodo de gobierno	X	Físico - Magnético	Técnico Operativo Ordenamiento Territorial
Planes de Ordenamiento Territorial Municipal	Municipios del departamento del Quindío	----	X	Físico - Magnético	Jefe de Ordenamiento Territorial
Estadísticos municipales de presupuesto	Municipios del departamento del Quindío	----	X	Físico - Magnético	Jefe de Ordenamiento Territorial
Plan indicativo y Plan de Acción de los	Municipios del departamento del Quindío	Cada Vigencia	X	Físico - Magnético	Jefe de Ordenamiento Territorial

Figura 26. Listado Maestro de Registros

		LISTADO MAESTRO		Codigo: LM-PLA-03			
		Listado Maestro de Registros		Version: 02			
				Fecha: 00/00/2018			
				Pagina 1 de 19			
PROCESO: GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN							
IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION	ACCESO	CONSERVACION	DISPOSICION FINAL	PROCEDIMIENTO		
CODIGO	NOMBRE	FECHA DE AUTORIZACION	TIPO DE AUTORIZACION	TIPO DE AUTORIZACION	TIPO DE AUTORIZACION		
No aplica	Plan de Desarrollo	Jefe de oficina	Carpetas	Oficial / Secretario de Despacho	AG 4 años	P-PLA-01 Plan de Desarrollo	
F-PLA-05	Seguimiento Plan Indicativo	Jefe de Proyectos y Cooperación	Carpetas físicas / Aplicativo PCT	Cronológico / Conservativo	Jefe de Proyectos y Cooperación / Personal de apoyo	AG 6 años AC 14 años	P-PLA-02 Banco de programas y proyectos de inversión
F-PLA-07	Seguimiento Plan de Acción	Jefe de Proyectos y Cooperación	Carpetas físicas / Aplicativo PCT	Cronológico / Conservativo	Jefe de Proyectos y Cooperación / Personal de apoyo	AG 6 años AC 14 años	P-PLA-07 Elaboración y Seguimiento del Plan Indicativo
F-PLA-09	Solicitud de Certificado de Banco de Programas y Proyectos de Inversión	Jefe de Proyectos y Cooperación	Carpetas físicas / Aplicativo PCT	Cronológico / Conservativo	Jefe de Proyectos y Cooperación / Personal de apoyo	AG 6 años AC 14 años	P-PLA-02 Banco de programas y proyectos de inversión
F-PLA-03	Seguimiento Plan Operativo Anual de	Jefe de Proyectos y Cooperación	Carpetas físicas / Aplicativo PCT	Cronológico / Conservativo	Jefe de Proyectos y Cooperación / Personal de apoyo	AG 6 años AC 14 años	P-PLA-02 Banco de programas y proyectos de inversión

2.3. AJUSTE Y ACTUALIZACION DEL CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

2.3.1. Misión

Se realizaron diferentes talleres con el Equipo Técnico de Gestión y Desempeño, por grupos de trabajo, utilizando herramientas de pensamiento de diseño y Mapas conceptuales.

Figura 27. Esas de trabajo y Mapa conceptual - Misión

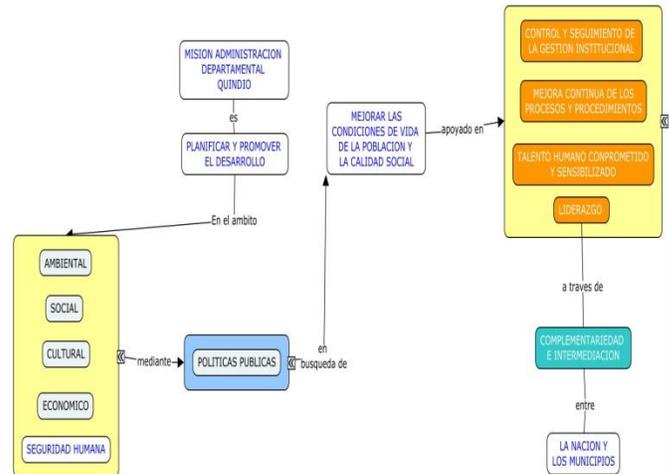


Figura 28. Misión ajustada y actualizada

	MISION	Fecha: 30/07/2018 Página 1 de 1
---	---------------	------------------------------------

Planificar y promover el desarrollo integral del Departamento, mediante la implementación de políticas, para mejorar las condiciones de vida de la población; apoyadas en el liderazgo público, la gestión estratégica institucional, el talento humano comprometido y capacitado, la mejora continua de los procesos y procedimientos; para el desempeño de sus funciones administrativas dentro del marco de la Constitución y las leyes.

2.3.3. Matriz DOFA

Usando la metodología de Análisis Interno y Externo, con el Equipo Técnico de Gestión y Desempeño se utilizaron las siguientes herramientas y procedimientos para la actualización de la Matriz DOFA

Figura 31. Análisis Interno y Externo



Fase I:

a) Análisis Interno – Perfil de Capacidades Internas PCI

Se realizó el Perfil de Capacidades Internas, en 5 Grupos:

- Capacidad Directiva
- Capacidad Tecnológica
- Capacidad del Talento Humano
- Capacidad Competitiva
- Capacidad Financiera

Para cada grupo se analizaron la Fortalezas y Debilidades y la calificación del Impacto en Alto, medio o bajo, de forma cualitativa

Figura 32. Perfil de Capacidades Internas



Departamento del Quindío



 ANÁLISIS PCI Y POAM		Fecha: 30/06/2018						
		Página 1 de 1						
ANÁLISIS INTERNO: PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS - PCI								
CAPACIDADES	FORTALEZAS	Impacto			DEBILIDADES	Impacto		
		A	M	B		A	M	B
DIRECTIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del contexto actual del Departamento tales como: población, educación, lo que permite a la entidad tener estrategias ajustadas a las necesidades reales de la ciudadanía. - El Plan de Desarrollo cuenta con ejes temáticos los cuales 	X			<ul style="list-style-type: none"> - Débil de liderazgo del nivel directivo - Desarticulación de los procesos - Baja cultura para la medición de resultados - Clima organizacional variable de acuerdo a la secretaría sectorial 	X		
Imagen que proyecta el nivel directivo de la		X				X		

b) Análisis Externo Perfil de Oportunidades y Amenazas - POAM

Se realizó el Perfil de Oportunidades y Amenazas en 6 grupos de factores:

- Factores Económicos
- Factores Políticos
- Factores Sociales
- Factores Tecnológicos
- Factores Geográficos
- Factores Competitivos

Para cada grupo se analizaron la Oportunidades y Amenazas y la calificación del Impacto en Alto, medio o bajo, de forma cualitativa

Figura 33. Perfil de Oportunidades y Amenazas – POAM

 ANÁLISIS PCI Y POAM		Fecha: 30/06/2018						
		Página 8 de 1						
ANÁLISIS EXTERNO - PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS – POAM								
CALIFICACIÓN	OPORTUNIDADES	IMPACTO			AMENAZAS	IMPACTO		
		A	M	B		A	M	B
Factores ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo económico por parte de organismos internacionales - Consolidación empresarial y turística en el departamento - Relaciones publico-privadas con el sector - Generación de desarrollo económico y social a través de inversiones productivas en el sector rural - Articulación de actores 	X			<ul style="list-style-type: none"> - Un eventual decrecimiento en la economía nacional podría generar una disminución de recursos por parte del gobierno nacional (recortes presupuestales) - Productos turísticos dirigidos a mercados masivos - Incremento en el índice de desempleo. - Baja productividad y competitividad de los 	X		
Recesión económica		X				X		

Fase II:

a) Análisis Externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos - MEFE

Una vez se identificaron las principales variables externas de acuerdo al POAM, se ubicaron en la Matriz MEFE y se seleccionaron entre Oportunidades y Amenazas.

Seguido de esto se le asignó una calificación porcentual a cada variable identificada, la sumatoria de todas las variables debe ser igual a (100%); se le asignó una clasificación a cada variable, y se procedió a multiplicar la ponderación con la clasificación para determinar el ponderado final, según el siguiente cuadro

CLASIFICACIÓN	
Amenaza importante	1
Amenaza menor	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad importante	4

Los totales ponderados por debajo de 2,5, caracterizan a las organizaciones con situaciones externas que perjudican la misma, mientras que las calificaciones por arriba de 2,5, indican que la organización cuenta con factores externos que afectan positivamente. La MEFE, debe incluir los factores clave.

Figura 34. Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE

No.		O/A	Tipo	Lista de principales Oportunidades y Amenazas	IMPACTO PARA LA INSTITUCIÓN	Clasificación	Peso Ponderado ((CP*Cls)*100%)
1	O	F.E	1. Apoyo económico por parte de organismos internacionales	1%	4	0,04	
2	O	F.E	2. Consolidación empresarial y turística en el departamento	2%	3	0,06	
3	O	F.E	3. Relaciones publico-privadas con el sector	2%	3	0,06	
4	O	F.E	4. Generación de desarrollo económico y social a través de inversiones productivas en el sector rural	4%	4	0,16	
5	O	F.E	5. Articulación de actores (productores, gremios, asociaciones, industriales, instituciones, etc.) en pro de la Generación de empleo, ingresos y la productividad del campo del Quindío.	5%	4	0,2	
6	O	F.S	1. Programas nacionales que buscan mejorar y mantener la calidad de vida de la población en términos de: educación, salud, vivienda, seguridad, entre otras.	2%	3	0,06	
7	O	F.S	2. Normas y legislaciones que promueven el patrimonio cultural (PCC)	2%	3	0,06	
8	O	F.P	1. Acuerdos y estrategias para la paz y el posconflicto.	2%	4	0,08	
9	O	F.P	2. Cambios en términos legales que promuevan el desarrollo de diferentes sectores.	1%	3	0,03	
10	O	F.P	3. Integración regional contemplando temas como: recursos naturales, el transporte, la energía, la innovación, la agricultura, el biocomercio, el ecoturismo y el ordenamiento territorial	2%	4	0,08	
11	O	F.P	4. Participación ciudadana a través de los diferentes mecanismos de participación.	4%	4	0,16	
12	O	F.T	1. Modernización de los sistemas de información, ayudando al control, evaluación y la toma de decisiones.	3%	3	0,09	

El peso total ponderado de los factores externos se encuentra sobre la media con un 2,5, indicando que la Gobernación del Quindío identifica las oportunidades generando un impacto positivo para el Departamento, así como en los resultados

de la institución. Igualmente, la Gobernación identifica las situaciones externas que pueden perjudicar a la institución. Sin embargo debe estar atenta para aprovechar las oportunidades y controlar las situaciones externas, para que el índice no disminuya por debajo de la media.

b) Análisis Interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos - MEFI (Ver CD Anexo)

Una vez se identificaron las principales variables internas, se ubicaron en la Matriz MEFI y se seleccionaron entre Debilidades y Fortalezas.

Seguido de esto se asignó una calificación porcentual a cada variable identificada donde la sumatoria de todas las variables debe ser igual a (100%), se le asignó una clasificación a cada variable, y se procedió a multiplicar la ponderación con la clasificación para determinar el ponderado final, como se muestra a continuación, en la matriz MEFI, así

CLASIFICACIÓN INTERNA	
Debilidad importante	1
Debilidad menor	2
Fortaleza menor	3
Fortaleza importante	4

Los totales ponderados por debajo de 2,5, caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, afectando la organización, mientras que las calificaciones por arriba de 2,5 indican una posición interna fuerte. La MEFI, debe incluir los factores clave.

Figura 34. Matriz de Evaluación de Factores Internos - MEFI

No.		DIF	Tipo	Lista de principales Debilidades y Fortalezas	Calificación Porcentual	Clasificación	Peso Ponderado ((CP*Cl)/100%)
2	LA INSTITUCION Y SU CONTEXTO (ANALISIS DOFA)				FECHA	30/05/2018	
3					PAGINA	01 de 01	
4	MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTORES INTERNOS (MEFI)						
5							
6							
7							
8	1	F	C.D.	1. Conocimiento del contexto actual del Departamento tales como: población, educación, lo que permite a la entidad tener estrategias ajustadas a las necesidades reales de la ciudadanía.	2%	4	0,08
9	2	F	C.D.	2. El Plan de Desarrollo cuenta con ejes temáticos los cuales cuentan con programas, subprogramas y metas que permiten el control de la gestión.	2%	4	0,08
10	3	F	C.D.	3. Alineación del plan estratégico con objetivos de desarrollo internacionales, nacionales y regionales en termino: social, educativo, sostenibilidad económica, tecnologías de la información, ambiental, político y de salud.	2%	4	0,08
11	4	F	C.D.	4. Compromiso en atacar la corrupción	2%	4	0,08
12	5	F	C.D.	5. Implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información	2%	4	0,08
13	6	F	C.D.	6. Estructura por procesos y subprocesos (modelo de operación) que facilita la interacción y comunicación	1%	3	0,03
14	7	F	C.D.	7. Existe un Sistema de Gestión, de acuerdo a la Ley, en continua actualización	2%	3	0,06
15	8	F	C.C.	1. Contacto permanente con el cliente externo (ciudadano)	3%	4	0,12
16	9	F	C.C.	2. Asesoría entre las diferentes Secretarías y/o dependencias de la administración	1%	3	0,03

El peso total ponderado de los factores Internos se encuentra en 2,65. Este indicador muestra que las capacidades de la Gobernación del Quindío a nivel interno favorecen la consecución de los resultados, impactando positivamente el desempeño y gestión de la organización; sin embargo se debe estar atento al fortalecimiento de las capacidades pues el índice está muy cercano a la media.

Fase III:

Para realizar el análisis DOFA se debió seguir las siguientes indicaciones:

- a) Identificar las fortalezas internas más relevantes (matriz MEFI)
- b) Identificar las debilidades internas más relevantes (matriz MEFI)
- c) Identificar las amenazas externas más relevantes (matriz MEFE)
- d) Identificar las oportunidades externas más relevantes (matriz MEFE)
- e) Analizar impacto e importancia de Fortalezas, Amenazas, Oportunidades y Debilidades. (matrices MEFE y MEFI)
- f) Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la casilla apropiada.
- g) Comparar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO restantes.
- h) Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultante
- i) Comparar las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes.

Figura 35. Esquema de construcción de Matriz DOFA

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	1. Xxxxx	1. Xxxxx
	2. Xxxxx	2. Xxxxx
OPORTUNIDADES	GENERACION DE ESTRATEGIAS (DO)	GENERACION DE ESTRATEGIAS (FO)
1. Xxxxx	Vencer debilidades aprovechando oportunidades	Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades
2. Xxxxx		
3. Xxxxx		
AMENAZAS	GENERACION DE ESTRATEGIAS (DA)	GENERACION DE ESTRATEGIAS (FA)
1. Xxxxx	Reducir a un mínimo las debilidades y evitar las amenazas	Usar las fortalezas para evitar las amenazas
2. Xxxxx		

2.3.4. Política de Calidad

Teniendo en cuenta el propósito de la institución y el enfoque de calidad que se desea tomar para conseguir el éxito, la política describe qué hace la institución y los compromisos de calidad que la distinguen. Así mismo es el marco de referencia para definir los objetivos de Calidad. Según la norma ISO 9001, la política de calidad debe ser comunicada a todo el personal, clientes, proveedores y partes interesadas. Es recomendable tenerla, en los despachos de las Secretarías y en la web para que llegue a todos los clientes y partes interesadas.

A partir de la construcción de un mapa conceptual y las bases de construcción de acuerdo a la Norma Técnica NTC GP 1000, se llega a una construcción en prosa, donde adicionalmente se incluyen los compromisos de la administración en temas específicos, a partir de los cuales se construirán los objetivos de calidad.

Figura 36. Política de Calidad ajustada

	POLITICA DE CALIDAD	Fecha: 30/06/2018 Página 1 de 1
---	----------------------------	------------------------------------

El Departamento del Quindío, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, planifica, dirige y promueve el desarrollo social, económico, ambiental y cultural del territorio, actuando con liderazgo público, gestión estratégica institucional, eficacia, eficiencia y transparencia, orientándose a la satisfacción de los ciudadanos. Se fundamenta en un talento humano comprometido y sensibilizado, con un alto empoderamiento de sus sistemas de planeación y gestión, mediante la mejora continua de los procesos y procedimientos, para posibilitar el desarrollo integral del Departamento y que contribuya al logro de los fines esenciales del Estado

Para conseguir los fines propuestos ha desarrollado un modelo de gestión que aporta valor a la organización, brindando un servicio eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos, que permite el reconocimiento de la Administración, ante los grupos de interés mediante un manejo adecuado de los recursos financieros y de la información, tendiente a la consolidación y sostenibilidad de la Administración.

La administración departamental se compromete a desarrollar las competencias de los servidores públicos inculcando el bienestar institucional, la prevención de accidentes, incidentes, y enfermedades laborales, así como la cultura de responsabilidad con el medio ambiente.

Así mismo, la administración departamental, mediante el control y seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, genera información para la toma de decisiones, el fortalecimiento institucional y la gobernabilidad.

La alta dirección se compromete con el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables, así como la disposición de los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua, asegurando que esta política es difundida, entendida y aceptada, con el fin de que contribuya al logro de los compromisos relacionados.

2.3.5. Objetivos de calidad

Utilizando herramientas de participación, y teniendo en cuenta las metas o retos que se definen a partir de la planificación estratégica y de su política de calidad. Se escogen aquellos **objetivos de calidad** que van más en el avance de las políticas de calidad. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua. Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, con cuatro características principales: Medibles, Alcanzables, Claros y Motivadores.

En compañía del Equipo técnico de gestión y desempeño, se revisó el cumplimiento de los objetivos propuestos con las características siguientes: Ser afines con la política de la calidad, Ser medibles, Considerar los requisitos aplicables, Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, Ser objeto de seguimiento, De fácil comunicación y actualización

Figura 37. Objetivo de Calidad actualizados

	OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha: 30/06/2018 Página 1 de 1
<ol style="list-style-type: none">1. Brindar un servicio eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos, que permita el reconocimiento de la Administración, ante los grupos de interés del departamento.2. Desarrollar las competencias de los servidores públicos de la administración departamental, orientados en la prestación de servicios de calidad para la satisfacción de los ciudadanos, logrando con ello un talento humano competente y comprometido.3. Inculcar la cultura de bienestar institucional para sus servidores públicos y particulares con funciones públicas, basada en la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, así como la responsabilidad con el medio ambiente4. Desarrollar una gestión transparente mediante un manejo adecuado de los recursos financieros y de la información, tendiente a la consolidación y sostenibilidad de la Administración5. Evaluar la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión mediante el control y seguimiento, generando información para la toma de decisiones, el fortalecimiento institucional y la gobernabilidad.		



2.3.6. Indicadores de Calidad

Teniendo en cuenta las metas o retos establecidos en los Objetivos de Calidad, los Indicadores constituyen instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas

Las características para la construcción de los mismos se basó en:

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
- En cuanto al número, deben ser pocos aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

Figura 38. Indicadores de Calidad actualizados (Ver Hoja siguiente)



Departamento del Quindío



Objetivo	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
1	I Incremento del nivel de satisfacción del cliente	$\frac{\text{Promedio resultados de la encuesta de satisfacción cliente por categoría}}{\text{Máxima calificación posible}} \times 100\%$	≥ 75%	Anual	Encuesta de Satisfacción cliente	Secretarios de Despacho Secretaría de Planeación
	II Nivel de competencia del personal	Porcentaje promedio de la evaluación del desempeño de los funcionarios administrativos y de apoyo.	≥ 90%	Anual	Evaluación del desempeño	Dirección de Talento Humano
2	III Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Actividades Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Institucional de Capacitación	Dirección de Talento Humano
	IV. Cumplimiento Plan Anual de Bienestar	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Actividades Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Anual de Bienestar	Dirección de Talento Humano
3	V. Intervención de peligros y riesgos	$\frac{\text{Nº Total de Peligros intervenidos en el periodo}}{\text{Total de peligros identificados}} \times 100\%$	≥90%	Anual	Inspecciones de seguridad Identificación de peligros y valoración de riesgos Reportes del COPASST	Secretaría Administrativa
	VI Acciones de promoción de la responsabilidad ambiental	$\frac{\text{Nº de Acciones realizadas de promoción de la cultura ambiental}}{\text{Nº de Acciones programadas}} \times 100\%$	≥90%	Anual	Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA	Secretaria Técnica del Comité de Gestión Ambiental Institucional (Secretarías Administrativa y Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente)
	VII. Cumplimiento de metas financieras POAI	$\frac{\text{(Ejecucion Presupuesto de Inversion (Pesos))}}{\text{(Total del Presupuesto de Inversion)}} \times 100\%$	90%	Anual	Ejecución presupuestal	Secretaria de Hacienda Secretarías de Despacho
4	VIII. Cumplimiento de metas físicas Plan de Desarrollo Departamental	$\frac{\text{Nº de metas físicas (semáforo sobrelineado y satisfactorio)}}{\text{Total de Metas físicas}} \times 100\%$	80%	Anual	Plan Indicativo	Secretaria de Planeación Secretarías sectoriales
	VIII. Cumplimiento Indicadores de Disciplina Fiscal	$\frac{\text{Nº de indicaciones de disciplina fiscal con cumplimiento de acuerdo a la ley}}{\text{Nº de indicaciones de disciplina fiscal establecidas}} \times 100\%$	100%	Anual	Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos Informes SEUD	Secretaria de Hacienda
5	IX Mejoramiento continuo de los procesos	$\frac{\text{Nº de acciones correctivas y preventivas implementadas}}{\text{Hallazgos reportados}} \times 100\%$	≥80%	Anual	Acciones correctivas y/o preventivas Informe de Auditoría de calidad	Oficina de Control Interno de Gestión

2.4. AJUSTE AL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

Estructura del documento Manual de Calidad, el cual esta publicado en la Intranet de la Gobernación del Quindío:

<p>1. OBJETIVO</p> <p>Definir los parámetros, competencias y lineamientos del Sistema de Gestión de la Administración del Departamento del Quindío, para mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, fortalecer el control y la evaluación interna, y orientar a la Entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.</p>
<p>2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL</p> 
<p>3. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - LEY 1753 DE 2015, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” - DECRETO 1499 DE 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 - DECRETO DEPARTAMENTAL 0000377 DEL 15 DE MAYO DE 2018, Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Administración Departamental y sus entes descentralizados y se derogan unas disposiciones. - DECRETO DEPARTAMENTAL 0000378 DEL 15 DE MAYO DE 2018, Por el cual se conforma el Comité y el Equipo Técnico Institucional de Gestión y Desempeño en la administración departamental del Quindío y se derogan unas disposiciones - DECRETO DEPARTAMENTAL 0000379 DEL 15 DE MAYO DE 2018 “Por



Departamento del Quindío



el cual se conforma el Comité Departamental de Gestión y Desempeño en la administración departamental del Quindío”

- **NTCGP 1000** - Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión Pública
- **Norma ISO 9001** - Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- **Norma ISO 9000** - Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- **Norma ISO 19011** - Directrices para auditorías para SGC y/o medio ambiente.
- **Norma ISO 17025** - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración

4. ADMINISTRACION CENTRA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO



5. DESCRIPCION DE PROCESOS

Descripcion del objetivo y alcance de cada uno de los 16 procesos de la administracion, asi como de sus subprocesos y el lider de los mismos.



Departamento del Quindío



6. EVALUACION Y DESEMPEÑO DE LA GESTION
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCION</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">AUDITORÍAS INTERNAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (CONTROL INTERNO DE GESTION)</div>
7. MEJORA CONTINUA
1. NO CONFORMIDAD y ACCIONES CORRECTIVAS
2. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME
8. HISTORIAL DE CAMBIOS
Describe la version, fecha y cambios realizados al documento
9. ANEXO VIRTUAL
Descripción del ingreso y consulta del arbol documental digital a través de la Intranet.

2.5. AJUSTE Y ACTUALIZACION DEL MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL

Se realizó el apoyo a la Secretaría de Planeación Departamental en el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA hoy Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con la construcción Mapa de Riesgos Institucionales, de conformidad con los nuevos lineamientos metodológicos, diseñados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, de acuerdo a la Guía para la Administración del Riesgo de Gestión y Corrupción, a través de 32 procesos de asistencia técnica.

Se realizó una Capacitación general en el Centro de Convenciones de Armenia sobre la nueva metodología de trabajo, con la participación del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño, así como Jefes y directores, con un taller práctico de construcción y valoración de los riesgos.



Capacitación general sobre Mapas de Riesgos y la metodología para su ajuste

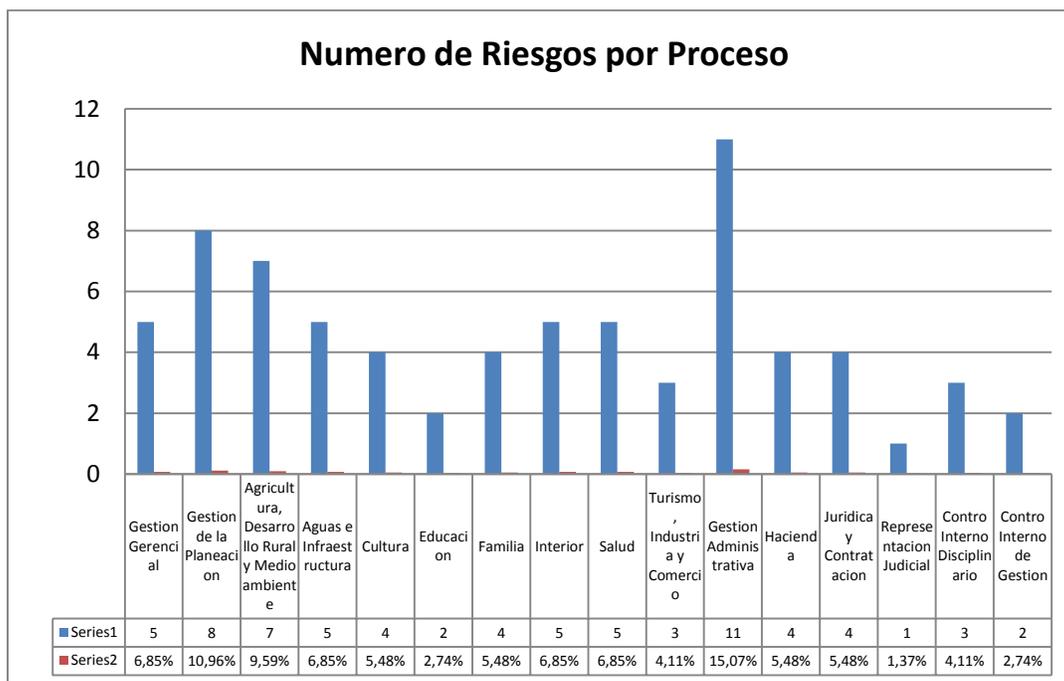
Se actualizó el formato correspondiente para la caracterización del riesgo por proceso, de acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde se tipifica, para cada riesgo los siguientes elementos:

Figura. Formato Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción

ESTRUCTURA MAPA DE RIESGOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL													
ANÁLISIS DEL RIESGO													
Proceso/ Objetivo	Nombre del Riesgo	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias								
RIESGO INHERENTE			ACCIONES RELACIONADAS CON EL CONTROL										
Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	TRATAMIENTO DEL RIESGO	CONTROL	EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES PARA LA MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS				RIESGO RESIDUAL		PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
					Diseño del Control	Ejecución del Control	Solidez individual del Control	Solidez del Conjunto de Controles	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	INDICADOR	

El proceso de ajuste de dichos Riesgos, contó con la asesoría personalizada para su revisión por parte de la Secretaría de Planeación. Fueron identificados 73 riesgos en total, desagregados así:

Figura. Estructura de riesgos por Secretaría sectorial



Actualmente se cuenta con el 100% de Mapas de Riesgo Institucional actualizados para todos los procesos de la administración departamental.

2.5.1. Mapa de riesgos institucional de la administración departamental

Luego de la consolidación de los mapas de riesgos por procesos, se puede visualizar el siguiente Mapa de Riesgos Institucional

Figura. Mapa de Riesgos Institucional de la Administración departamental

MAPA DE RIESGOS ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL 2019

PROBABILIDAD Extremo Alto Moderado Bajo	Casi Seguro (5)	0	0	0	0	0
	Probable(4)	1	2	3	2	0
	Posible (3)	0	3	14	1	0
	Improbable (2)	0	5	12	4	0
	Rara vez (1)	6	7	11	2	0
			Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)
IMPACTO						

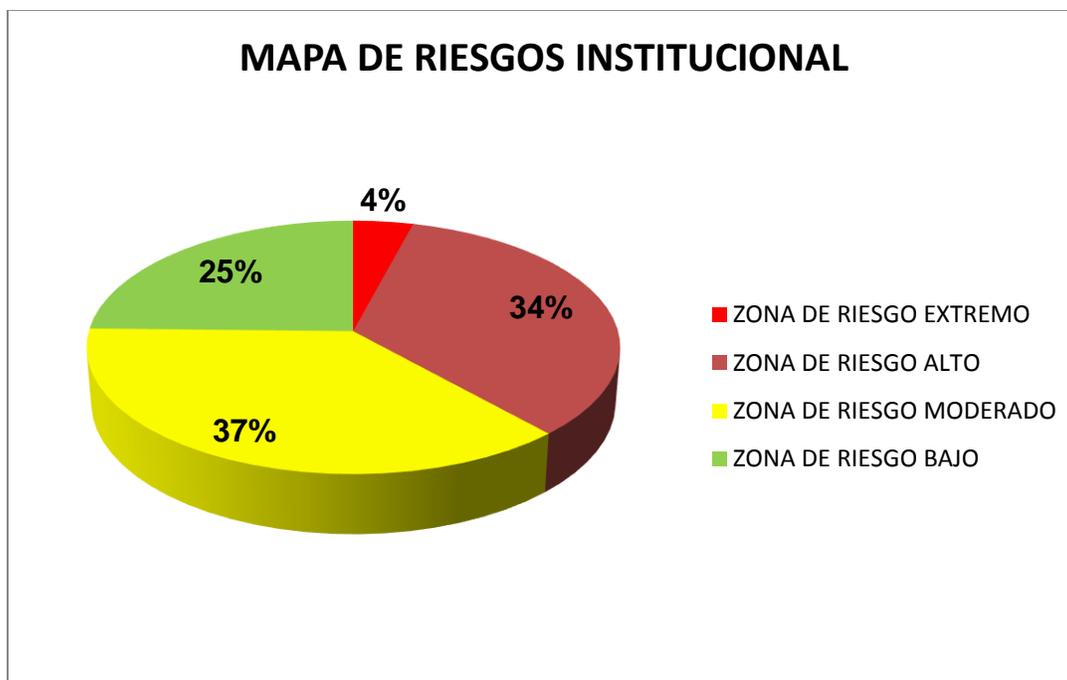
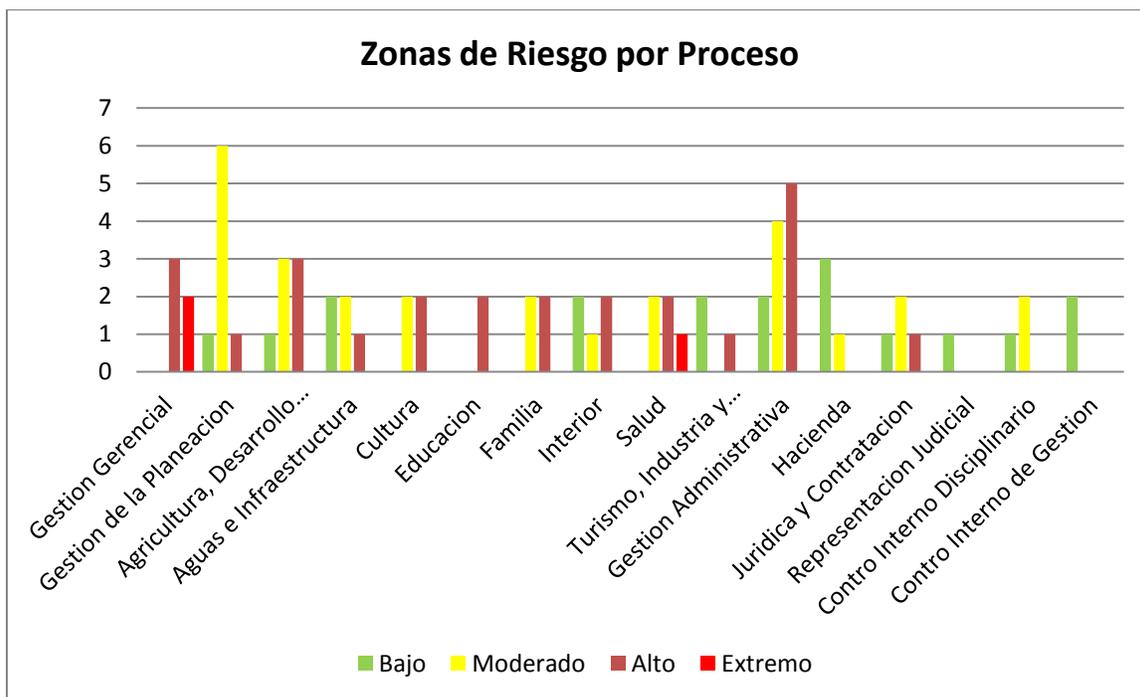


Figura. Relation de zonas de riesgo por Secretaría sectorial

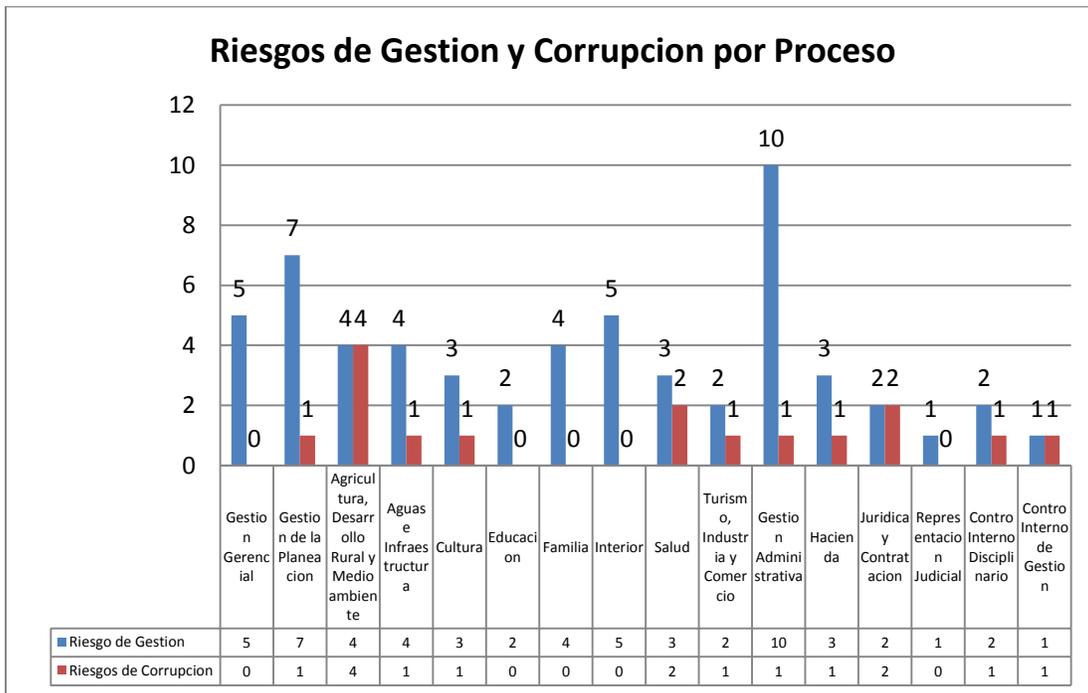
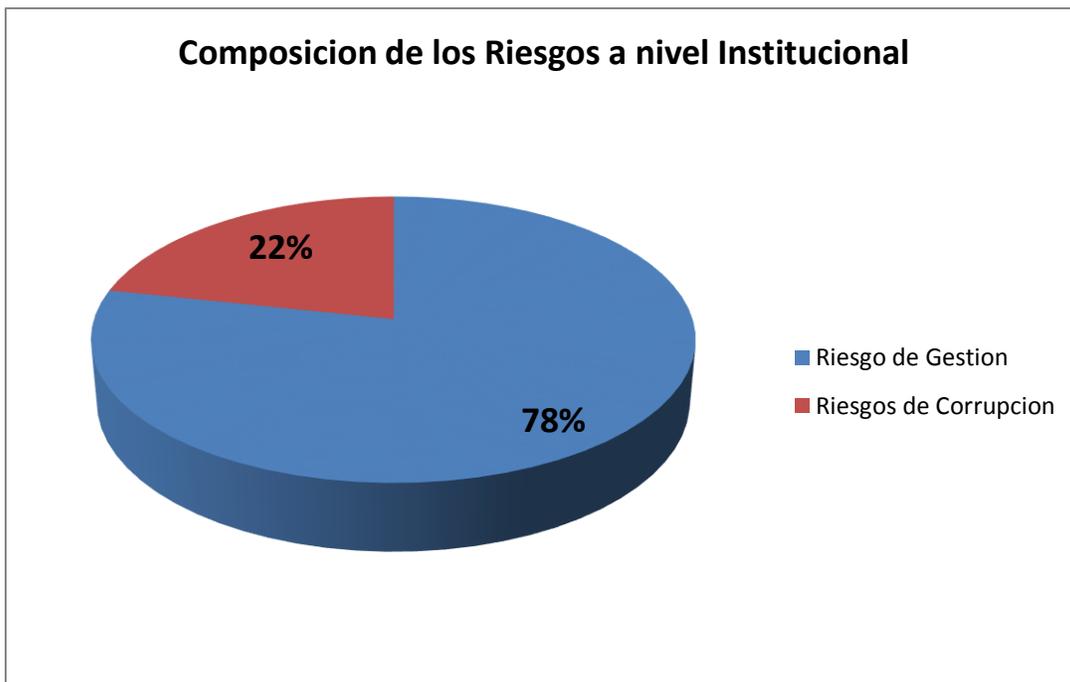


Proceso	No. De Riesgos	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
Gestión Gerencial	5	0	0	3	2
Gestión de la Planeación	8	1	6	1	0
Agricultura, Desarrollo Rural y Medio ambiente	7	1	3	3	0
Aguas e Infraestructura	5	2	2	1	0
Cultura	4	0	2	2	0
Educación	2	0	0	2	0
Familia	4	0	2	2	0
Interior	5	2	1	2	0
Salud	5	0	2	2	1
Turismo, Industria y Comercio	3	2	0	1	0
Gestión Administrativa	11	2	4	5	0
Hacienda	4	3	1	0	0
Jurídica y Contratación	4	1	2	1	0
Representación Judicial	1	1	0	0	0
Control Interno Disciplinario	3	1	2	0	0
Control Interno de Gestión	2	2	0	0	0
TOTAL	73	18	27	25	3

Esta tabla permite a las Secretarías sectoriales, una visión particular de como cada subproceso contribuye a la conformación del Mapa de Riesgos Institucional.

2.5.1.1. Riesgos de Gestión y Riesgos de Corrupción

Figura. Composición del Tipo de riesgo





2.5.2. Política de Administración del Riesgo

Esta política establece los lineamientos generales, responsabilidades y mecanismos para la administración de los riesgos que permitan controlar y responder a los riesgos potenciales o que puedan desencadenar situaciones de corrupción en concordancia con las directrices en materia de gestión pública y el enfoque del Modelo de Planeación y Gestión MIPG.

Para la formulación de la Política se contó con la participación del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño, y el liderazgo de la Alta Dirección, y con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Gestión Pública –DAFP-, tales como la Guía para la Administración del Riesgo de Gestión y Corrupción y Diseño de Controles en Entidades Públicas

La política de administración de riesgos es la declaración de la Dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo, (NTC ISO31000 Numeral 2.4). La gestión o Administración del riesgo establece lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.

La política de administración de riesgos debe estar alineada con la planeación estratégica y contemplar las acciones para el manejo de los riesgos identificados, la cual articula los riesgos de gestión y corrupción y la estructura del Sistema de Gestión.

Declaración Política de Administración del Riesgo de la Administración Departamental del Quindío

La Política de Administración del Riesgo del Departamento del Quindío busca orientar la toma de decisiones y minimizar los efectos adversos de la materialización del riesgo al interior de la administración departamental, para dar continuidad a la gestión institucional y preservar la eficacia operativa de la entidad, así como la salvaguarda de sus bienes y el bienestar de sus colaboradores.

Todos los procesos y dependencias deben establecer la identificación, el análisis, la valoración y el tratamiento de los riesgos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales en el marco de los programas, proyectos, planes, procesos y productos mediante:

- a) La identificación y documentación de riesgos de gestión y corrupción de los programas, proyectos y planes
- b) El establecimiento de acciones de control para detectar y prevenir los riesgos identificados
- c) La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados



Departamento del Quindío



d) Capacitar y entrenar al talento humano de la Entidad para una efectiva administración del riesgo.

La entidad establece las herramientas necesarias con la participación de los servidores públicos y contratistas para promover la integridad que permita controlar y responder a los acontecimientos potenciales o aquellos en los que puedan desencadenar situaciones de corrupción

Esta Política aplica a todos los procesos de la Gobernación del Quindío, desde las actividades de identificación de los Riesgos incluyendo el análisis, valoración, monitoreo, hasta la evaluación y seguimiento de los mismos

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política.

El Departamento del Quindío define su política de administración del riesgo tomando como referente los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la cual articula los riesgos de gestión y corrupción y la estructura del Sistema de Gestión.

Objetivo

Orientar la toma de decisiones y minimizar los efectos adversos de la materialización del riesgo al interior de la administración departamental del Quindío, para dar continuidad a la gestión institucional y preservar la eficacia operativa de la entidad, así como la salvaguarda de sus bienes y el bienestar de sus colaboradores.

Alcance

Esta Política aplica a todos los procesos de la Administración departamental del Quindío, desde las actividades de identificación de los Riesgos incluyendo el análisis, valoración, monitoreo, hasta la evaluación y seguimiento de los mismos

Consideraciones Básicas

- Para la identificación y análisis de los riesgos en los procesos, se debe tener en cuenta el contexto externo asociado al objetivo del proceso

- Los líderes de procesos identificarán los eventos de conformidad a los tipos de riesgos que pueden ser: estratégicos, imagen, operativos, financieros, de cumplimiento, tecnología y de corrupción, entre otros.
- Las actividades de control que se establezcan para el tratamiento de los riesgos, deben evidenciar la gestión efectiva de los riesgos identificados, de tal manera que se puedan reducir las posibilidades de ocurrencia y los impactos que puedan llegar a generar, involucrando en su redacción las 6 variables (responsable, periodicidad, propósito, como se realiza, Que pasa con las observaciones o desviaciones y la evidencia del control).
- Los riesgos de corrupción se gestionan a través de los lineamientos establecidos por la Ley 1474 de 2011 y las Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Para analizar la probabilidad e impacto de materialización de los riesgos (Riesgo inherente) se deben aplicar los criterios definidos en el presente documento.
- Para el análisis de los riesgos de corrupción se analizará de acuerdo a 5 niveles de probabilidad y 3 niveles de impacto (Catastrófico, Alto y Moderado), por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración.
- El monitoreo de los riesgos se realiza de manera integral (institucionales y de corrupción) cada cuatro meses.
- En los casos de que un riesgo se materialice, el líder de proceso debe establecer un plan de contingencia.
- Es responsabilidad de los procesos verificar el cumplimiento de los planes de tratamiento establecidos para los riesgos identificados teniendo en cuenta tiempo y cronogramas establecidos.
- Para la identificación y análisis de riesgos se pueden tomar como fuentes los planes de mejoramiento, los productos no conformes, encuestas de satisfacción, resultados de la gestión del proceso, entre otros.

Los demás puntos de se desarrollan en dicha política, pueden ser consultados en la Intranet de la Gobernación del Quindío.

3. ACTUALIZACION MATRIZ DE COMUNICACIONES DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

La matriz de Comunicación contempla los procesos de comunicación interna y externa y reúne las acciones de comunicación institucional, encaminadas a transmitir mensajes de interés a los públicos internos y externos

Figura. Partes de la Matriz de comunicaciones



La identificación de los procesos de comunicación en los diferentes procesos permite:

- ✓ Identificar el flujo de la comunicación
- ✓ Determinar las dinámicas de la misma en la Administración, tanto interna como externamente
- ✓ Divulgar los actos administrativos, las decisiones y las acciones que se desprenden de la gestión en los diversos procesos.

Figura. Matriz de Comunicaciones



Departamento del Quindío



	MATRIZ	Código: MT-PLA-05
	MATRIZ DE COMUNICACIONES	Versión: 03 Fecha: 05/12/2018
		Página 1 de 3

1. PROCESO	2. MENSAJE QUE SE COMUNICA	3. EMISOR QUIEN LO COMUNICA	4. MEDIO CÓMO SE COMUNICA	5. FRECUENCIA CUÁNDO SE COMUNICA	6. RECEPTOR A QUIÉN SE COMUNICA			
					INTERNAMENTE		EXTERNAMENTE	
					CARGO	PROCESO		
PROCESOS ESTRATEGICOS								
C-GER-01 Gestión General / C-PLA-01 Gestión de la Planeación	Plan de Desarrollo Departamental	Secretaría de Planeación Secretaría Privada	Eventos de socialización de Publicación en el portal web de la entidad	Cuatrienal o cuando se reformule	Funcionarios contratistas	Y	Todos los procesos	- Departamento Nacional de Planeación DNP - Entes de control - Entes territoriales - Sociedad civil organizada - Ciudadanía en general
C-GER-01 Gestión General	Plan de Divulgación y Comunicaciones	Secretaría Privada	Eventos de socialización Publicación en página web	Anualmente	Funcionarios contratistas	Y	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
C-GER-01 Gestión General	Plan de acción anual	Secretaría Privada Director Estratégico Director Administrativo Financiero y de Comunicaciones Director de Protocolo Asesores	Correo electrónico de Oficio	Anualmente y con el ajuste de las metas de los proyectos	Director Técnico de Planeación Funcionarios contratistas	Y	C-PLA-01 Gestión de la Planeación	N/A
C-GER-01 Gestión General	Boletines informativos internos y externos	Director de comunicaciones	Publicación en página web, redes sociales, afiches, correo electrónico	Periódicamente	Funcionarios y contratistas		Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas

4. CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

Objetivo General: Recoger información básica sobre los grupos de valor con personería jurídica de la Administración Departamental con el fin de identificar sus características, intereses y necesidades al momento de acceder a los servicios de la Administración Departamental

Alcance: Los grupos de ciudadanos, empresas, usuarios y grupos de interés de personería jurídica de la Gobernación del Quindío.

Objetivo Específicos:

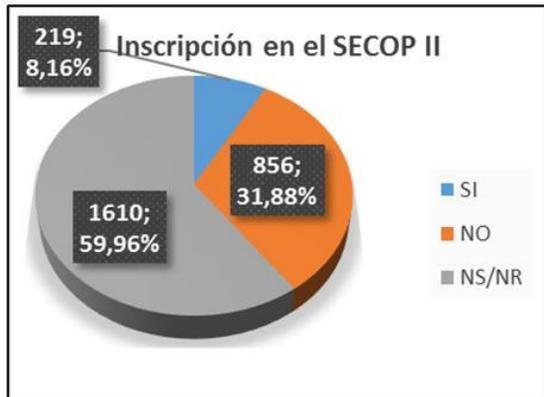
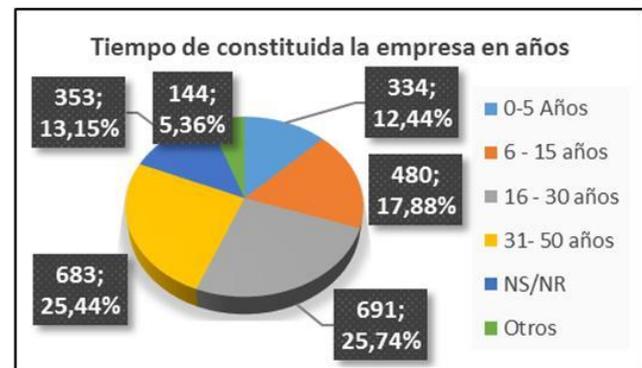
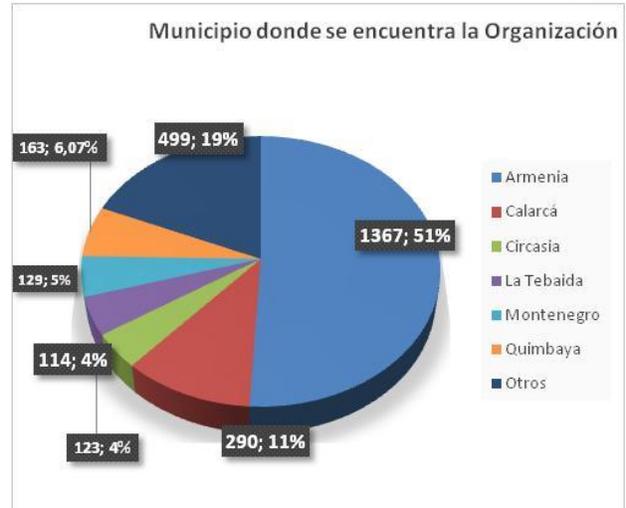
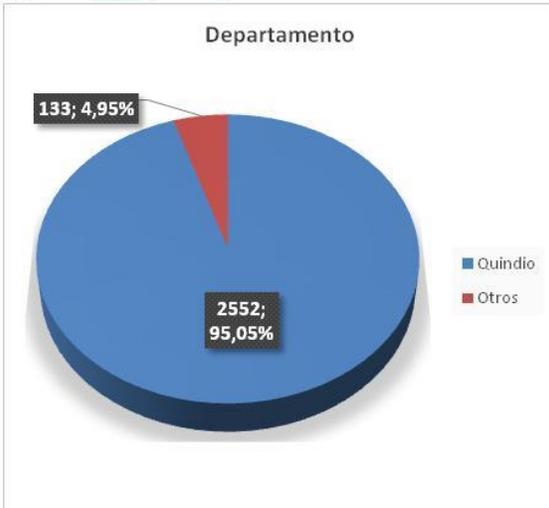
- Identificar las preferencias y necesidades de las entidades con personería jurídica cuando acceden a los servicios de la Administración Departamental.
- Identificar posibles acciones de mejora en procesos y procedimientos que tiene la Administración Departamental para la entrega de servicios a la comunidad.

Variables priorizadas para la caracterización del ciudadano:

4.1. Sociodemográfica y Cobertura Geográfica



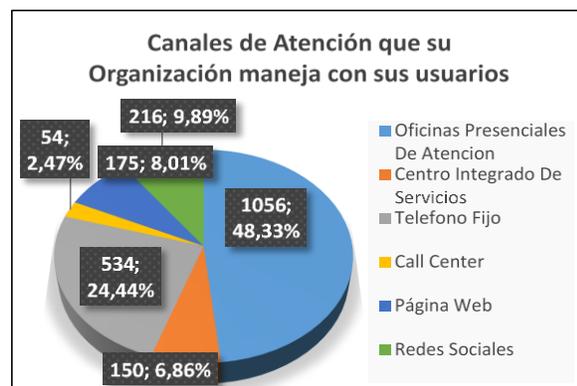
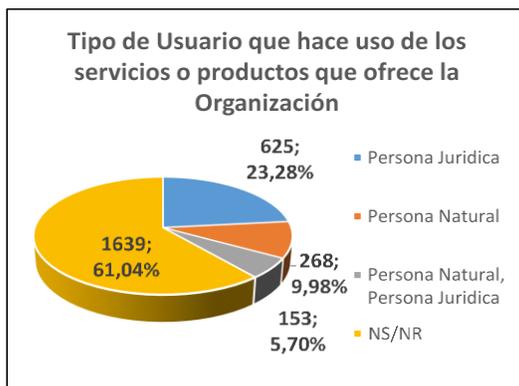
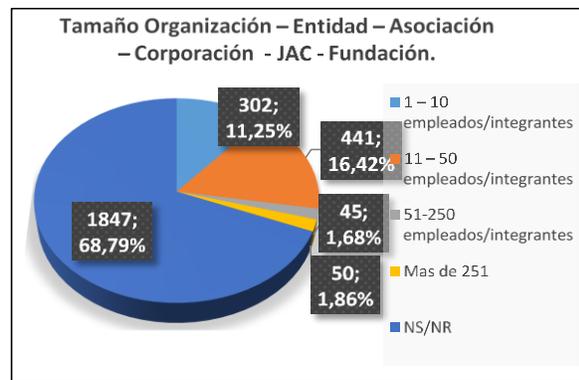
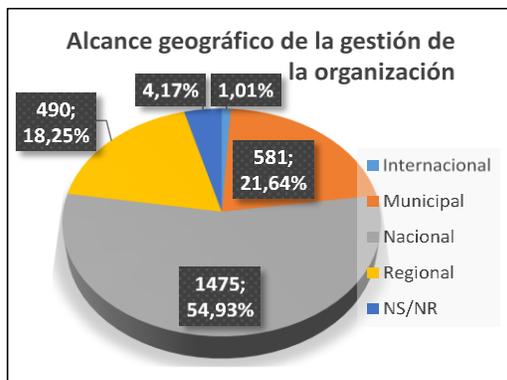
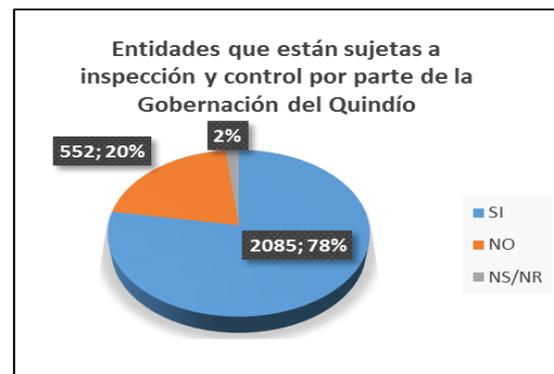
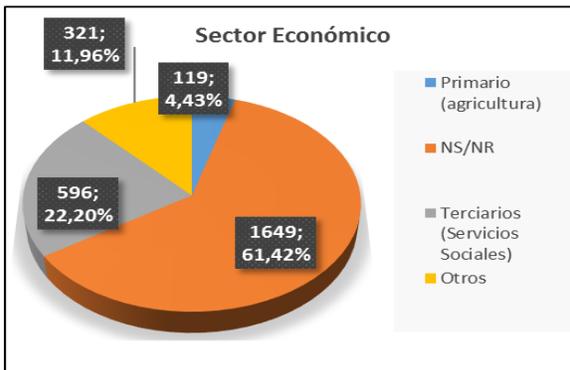
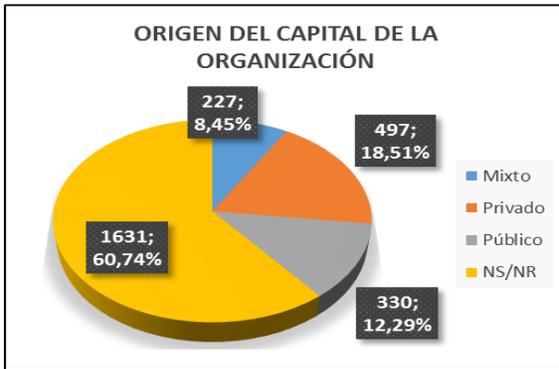
Departamento del Quindío



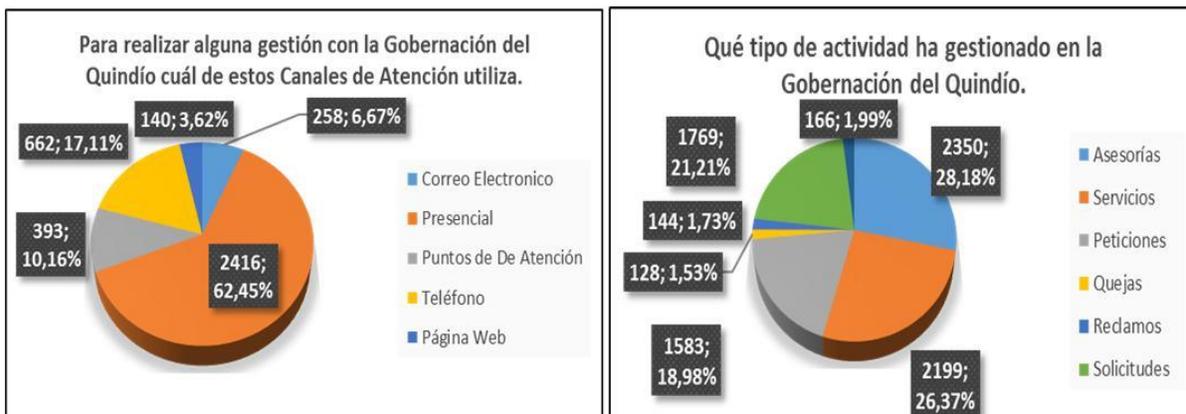
4.2. Tipología de la Organización:



Departamento del Quindío



4.3. Comportamiento organizacional:



5. INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Realizar la medición para evaluar el grado de satisfacción del cliente externo, respecto a los servicios prestados por la Administración Central departamental del Quindío, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Alcance: La medición de la satisfacción del cliente interno y/o externo inicia desde el momento en que éste acude a la Administración a solicitar cualquiera de los servicios que presta en desarrollo de su misión, hasta el momento en que se termina el servicio y el usuario informa sobre su conformidad. .

Variables priorizadas para medir el índice de satisfacción del usuario:



Prestación del Servicio

Instalaciones

Transparencia y Gestión de la Información

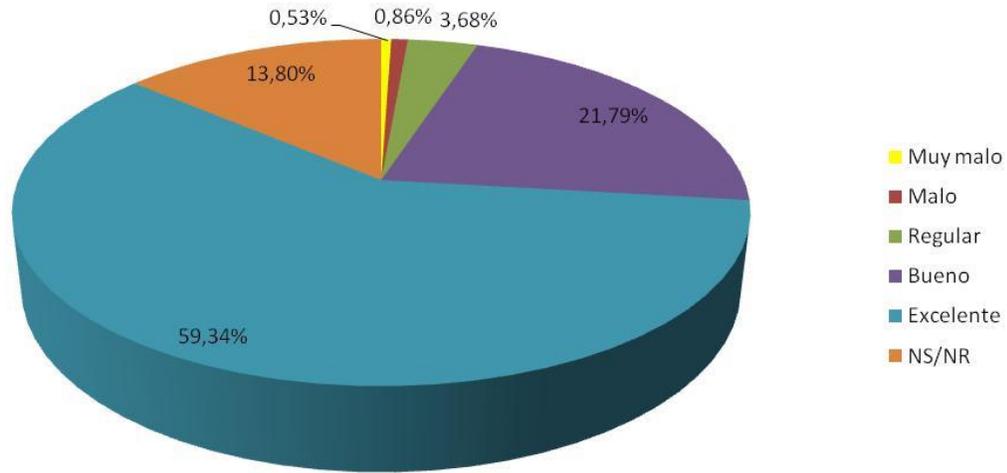
Funcionarios



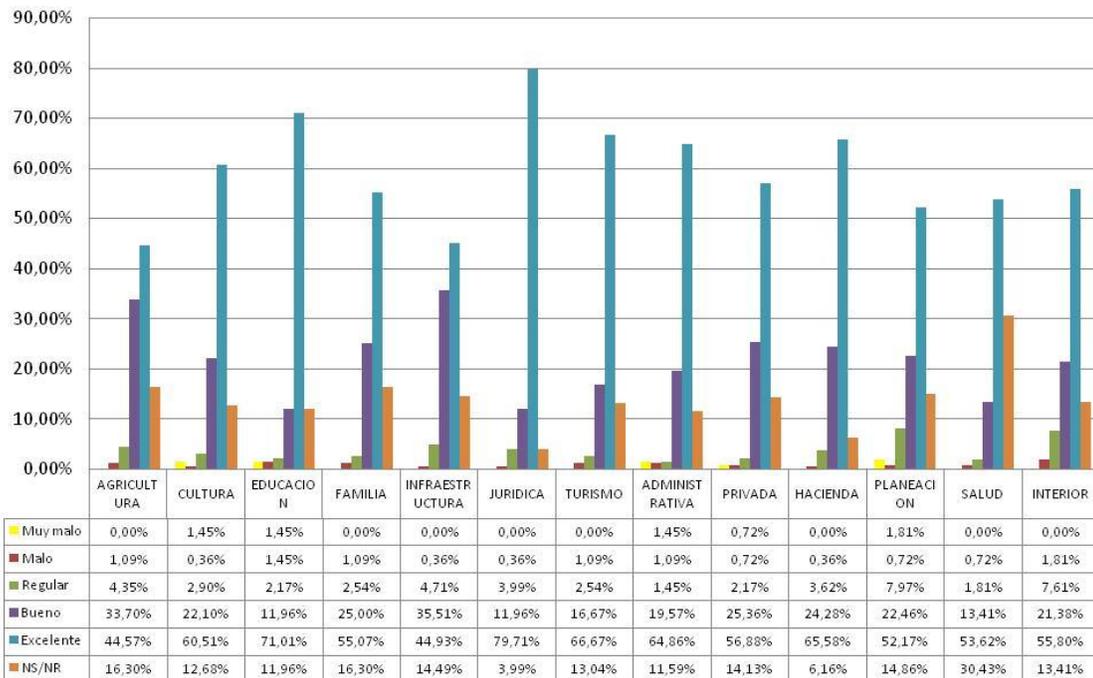
Departamento del Quindío



SOCIALIZACION DEL USUARIO PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL



GENERAL PROMEDIO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL



Como conclusión general, según la muestra aplicada a los usuarios (299)¹ que acudieron a las diferentes dependencias de la administración departamental, en busca de información y/o asesoría en algún servicio, el 81,13% manifestó que el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad fue satisfactorio.

6. REUNIONES ORDINARIAS DEL EQUIPO TECNICO Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DEEMPEÑO

Dando cumplimiento al Decreto, se realizaron 2 Reuniones ordinarias del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así:

a) 27 de Julio de 2018, con el siguiente orden del día:

N°	Temática	Responsable
1	Verificación del Quórum y Poder Votante	José Joaquín Rincón
2	Presentación roles de los Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Departamental a cargo de la Secretaría de Planeación.	Martha Elena Giraldo (Directora Técnica de Planeación)
3	Informes	
3.1.	Socialización Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), a cargo de la Secretaría Administrativa.	Jaime Alberto Llano (Director TIC)
3.2.	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, a cargo de la Secretaría Administrativa.	Jaime Alberto Llano (Director TIC)
3.3.	Política de Seguridad y Privacidad a cargo de la Secretaría Administrativa	Jaime Alberto Llano (Director TIC)
3.4.	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información a cargo de la Secretaría Administrativa.	Jaime Alberto Llano (Director TIC)
3.5.	Plan de Previsión de Recursos Humanos a cargo de la Secretaría Administrativa.	Mario Alberto Leal (Director Talento Humano)

¹ Muestreo probabilístico estratificado desproporcionado, calculado con un N=8.768, correspondiente al ingreso de visitantes registrado por identificación biométrica, proporcionado por la Dirección de TIC. Margen de error=5%, Nivel de confianza=95%.



Departamento del Quindío



N°	Temática	Responsable
3.6.	Plan Estratégico de Talento Humano a cargo de la Secretaría Administrativa.	Mario Alberto Leal (Director Talento Humano)
3.7.	Plan Institucional Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 2018 a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental	José Ignacio Rojas Sepúlveda
4.	Ajustes	
4.1.	Procedimientos Administración Departamental a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental	Gloria Eugenia Castaño Londoño - Contratista
4.2.	Manual de Calidad a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental	Gloria Eugenia Castaño Londoño - Contratista
4.3.	Ajuste Misión, Visión y Matriz DOFA a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental	Gloria Eugenia Castaño Londoño - Contratista
4.4.	Ajuste Política, Objetivos e Indicadores de Calidad a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental	Gloria Eugenia Castaño Londoño - Contratista
5.	Proposiciones y varios: - Consideración y aprobación de los Planes presentados, a cargo del Director de la Oficina Privada. - Consideración y aprobación de los Ajustes presentados a: Procedimientos, Manual de Calidad (Políticas, Misión, Visión, Matriz DOFA, Objetivos e Indicadores), a cargo del Director de la Oficina Privada	José Joaquín Rincón
6.	Cierre	José Joaquín Rincón

Conclusiones

- Consideración y aprobación de los Planes presentados, a cargo del Director de la Oficina Privada:

Se pone a consideración y aprobación de las Políticas y Planes socializados en el punto N° 3 del orden del día en la presente reunión ordinaria del Comité institucional de Gestión y Desempeño, como son:

- 1) Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)
- 2) Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- 3) Política de Seguridad y Privacidad
- 4) Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
- 5) Plan de Previsión de Recursos Humanos a
- 6) Plan Estratégico de Talento Humano
- 7) Plan Institucional Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 2018

Se somete a votación del comité, quienes por UNANIMIDAD manifiestan la aprobación de los planes considerados.

- Consideración y aprobación de los Ajustes presentados a: Procedimientos, Manual de Calidad (Política, Misión, Visión, Matriz DOFFA, Objetivos e Indicadores), a cargo del Director de la Oficina Privada

Se pone a consideración y aprobación del punto N^o 4 del orden del día, como son los ajustes a:

- 1) Procedimientos de la Administración Departamental
- 2) Manual de Calidad (Normogramas, Matriz de Servicio no conforme, Matriz de Interrelación de procesos, Listados maestros de Documentos internos, externos y de registros)
- 3) Misión, Visión y Matriz DOFFA
- 4) Política, Objetivos e indicadores de Calidad.

Se somete a votación del comité, donde 13 de los 14 Secretarios de Despacho aprueban los ajustes presentados.



b) 05 de Diciembre de 2018, con el siguiente orden del día:

Orden del día		
N°	Temática	Responsable
1	Verificación del Quórum y Poder Votante	José Joaquín Rincón – Secretario Privado
2	Explicación objeto de la reunión	Secretario de Planeación Departamental - José Ignacio Rojas Sepúlveda
3	Informes	
3.1.	Ajuste y actualización contexto estratégico Manual de Calidad Administración Departamental	Gloria Eugenia Castaño Londoño – Contratista
3.2.	Ajuste Matriz Plan de Comunicaciones Manual de Calidad	Gloria Eugenia Castaño Londoño - Contratista
3.3.	Mapa de Riesgos Institucionales - Política de Administración del Riesgos	Martha Elena Giraldo (Directora Técnica de Planeación)
3.4.	Caracterización del Usuario – Persona Jurídica	Diana Milena López (Contratista)
3.5.	Índice de Satisfacción del Usuario	Pedro Felipe Salazar (Técnico Administrativo)
3.6.	Racionalización de Trámites	Martha Elena Giraldo (Directora Técnica de Planeación)
3.7.	Socialización Marco Normativo componente Anti trámite	Jaime Alberto Llano (Director TIC)
4.	Proposiciones y varios: - Consideración y aprobación de Ajuste y actualización Manual de Calidad Administración Departamental - Consideración y aprobación de Ajuste y actualización de los Mapas de Riesgo Institucionales según la Guía de para la Administración del Riesgo de Gestión y Corrupción y Diseño de Controles en Entidades Públicas	José Joaquín Rincón

Orden del día		
N°	Temática	Responsable
	- Cronograma para la Jornada de socialización y Campaña de sensibilización MIPG por Secretarías	
5.	Cierre de la Reunión	José Joaquín Rincón

Conclusiones:

- Consideración y aprobación de Ajuste y actualización Manual de Calidad Administración Departamental a cargo del Director de la Oficina Privada:

Se pone a consideración y aprobación de los ajustes socializados en el punto N° 3.1 y 3.2 del orden del día en la presente reunión ordinaria del Comité institucional de Gestión y Desempeño.

Se somete a votación del comité, quienes por UNANIMIDAD manifiestan la aprobación del Manual de Calidad.

- Consideración y aprobación de Ajuste y actualización de los Mapas de Riesgo Institucionales según la Guía de para la Administración del Riesgo de Gestión y Corrupción y Diseño de Controles en Entidades Públicas, a cargo del Director de la Oficina Privada

Se pone a consideración y aprobación del punto N^a 3.3 del orden del día, como son los ajustes a los Mapas de Riesgo de Gestión y Corrupción según la metodología de la Guía de para la Administración del Riesgo de Gestión y Corrupción y Diseño de Controles en Entidades Públicas.

Se somete a votación del comité, donde 13 por UNANIMIDAD se aprueban los ajustes presentados.

- Socialización Cronograma para la Jornada de socialización y Campaña de sensibilización MIPG por Secretarías

Se pone a consideración el cronograma respectivo sobre el cual no se presentan objeciones



Departamento del Quindío



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ Oportunidades de mejora o casos de éxito

Adecuar el seguimiento a los componentes del sistema a los desarrollos tecnológicos que permitan, la consolidación de los reportes y consolidación de los informes y resultados de forma digital

➤ Formación y capacitación

Las acciones de formación y capacitación permiten generar o fortalecer competencia para el mejor desempeño de los servidores públicos en lo referente al MIPG