

TÚ Y YO

Somos Quindío

Modelo Integrado de Planificación y Gestión - MIPG Administración Departamental del Quindío

Manual de Calidad
Abril 2020



- 1. Generalidades**
- 2. Procesos**
- 3. Seguimiento y medición**
- 4. Análisis y evaluación**
- 5. Intranet**
- 6. Preguntas**

“NO HAY RETO QUE NO
PODAMOS ALCANZAR
TRABAJANDO UNIDOS,
CON CLARIDAD DE LOS
OBJETIVOS Y
CONOCIENDO LOS
INSTRUMENTOS”

1. GENERALIDADES



Objetivos del Manual de Calidad

- Definir los parámetros, competencias y lineamientos del Sistema de Gestión de la Administración Departamental
- 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,
- Orientar a la Entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la evaluación interna, y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado

Responsabilidad

GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN

Es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Evaluar y determinar si aprueba o no los cambios en dicho manual

EQUIPO TÉCNICO DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Participar en el estudio de la propuesta del Manual, su diseño e implementación dentro del MIPG.



Emisión y cambios

El control y registro actualizado es realizado por la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Para la emisión, modificación, distribución y control, se siguen los lineamientos establecidos en:

PROCEDIMIENTOS

CONTROL DE DOCUMENTOS (P-PLA-67)

CONTROL DE REGISTROS (P-PLA-68)

NORMA FUNDAMENTAL (P-PLA-60).

Uso responsable



COPIA CONTROLADA

La publicada en Intranet de la entidad.



COPIAS NO CONTROLADAS

Corresponde a las copias que han sido descargadas de Intranet con fines informativos.

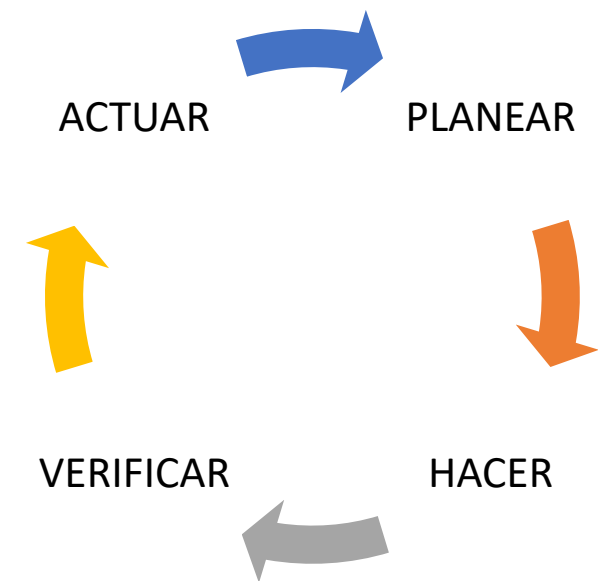
Cualquier servidor público o particular que ejerza funciones públicas de manera temporal en la entidad, puede consultar el manual de calidad y de operación a través de la Intranet o página web.

Es responsabilidad de **todos los funcionarios** asegurar que no existan copias desactualizadas o no controladas del manual de calidad en sus dependencias

Alcance

El alcance del Sistema de Gestión es para todos los procesos que se desarrollan en la Administración Departamental del Quindío.

Todos los procesos están agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) para desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistemas de Gestión.



MISIÓN

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 y la mejora continua de los procesos y procedimientos;** para el desempeño de sus funciones administrativas dentro del marco de la Constitución y las leyes.



VISIÓN

Quindío será en el 2032, un Departamento con una administración transparente, eficiente, planificada e incluyente; con un talento humano en constante desarrollo, con procesos articulados a través del uso de las TIC, con adecuados sistemas de planeación y gestión; que aúne esfuerzos para lograr un **territorio ambientalmente sostenible; productivo y competitivo** a partir de su vocación y aptitud; **socialmente incluyente**, equitativo y plural; con una institucionalidad fundamentada en la **governabilidad y gobernanza**, para construir ciudadanía y democracia, tendiente a **mejorar la calidad** de vida de los quindianos



VALORES



HONESTIDAD



RESPECTO



COMPROMISO



DILIGENCIA



JUSTICIA

Honestidad

Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.



Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación



Para mayor información consultar el Código de Integridad y Ética de la Administración Departamental, Decreto 416 de 2018

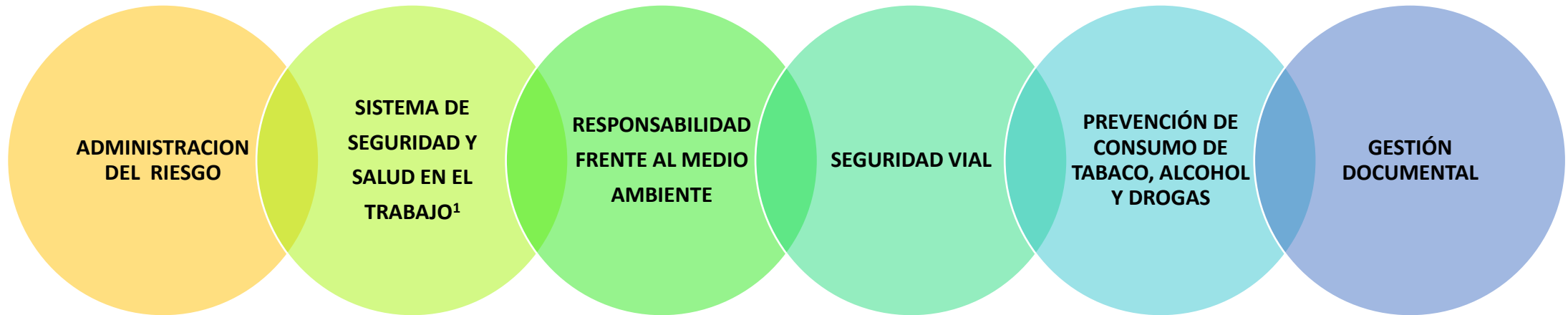
POLITICA DE CALIDAD

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.



POLITICAS



¹(Decreto 612 del 31 de Agosto de 2018)

OBJETIVOS DE CALIDAD

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 ambiente.

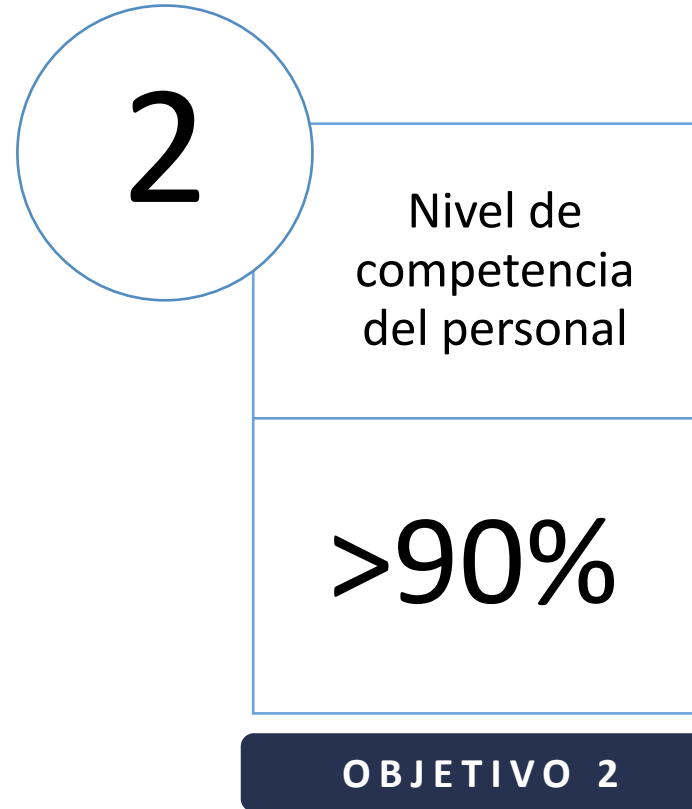
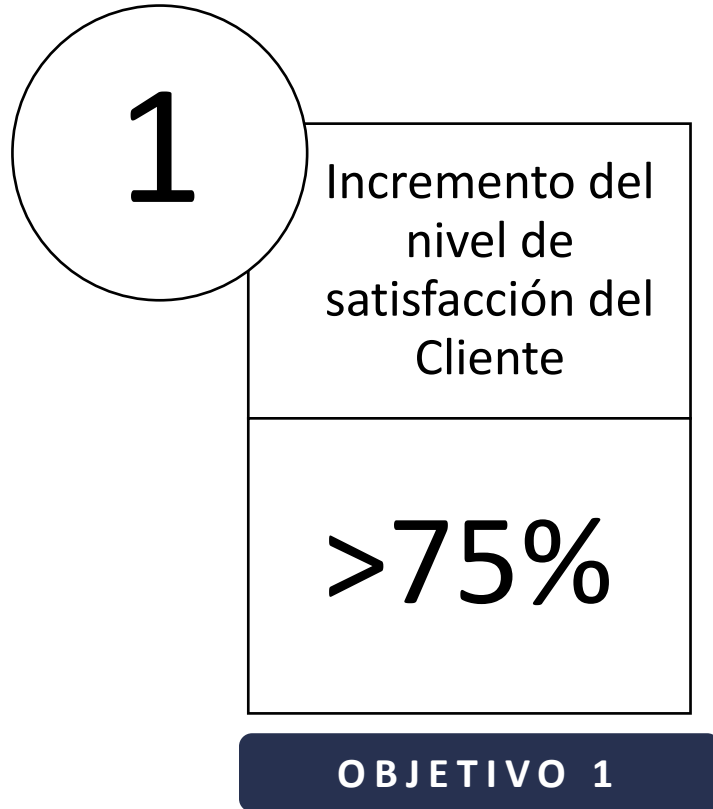
4

Desarrollar una gestión transparente mediante un manejo adecuado de los recursos financieros y de la información, tendiente a la consolidación y sostenibilidad de la Administración.

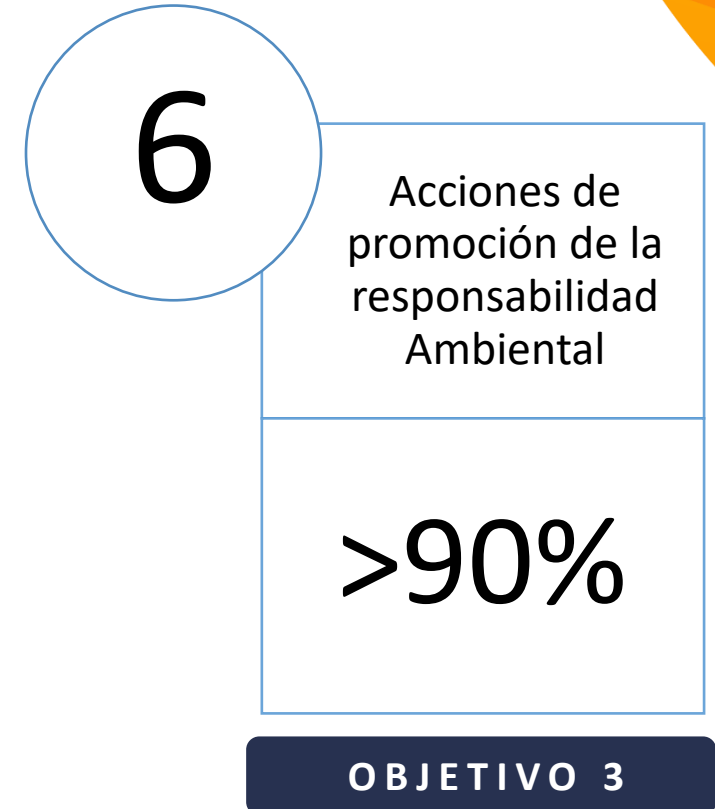
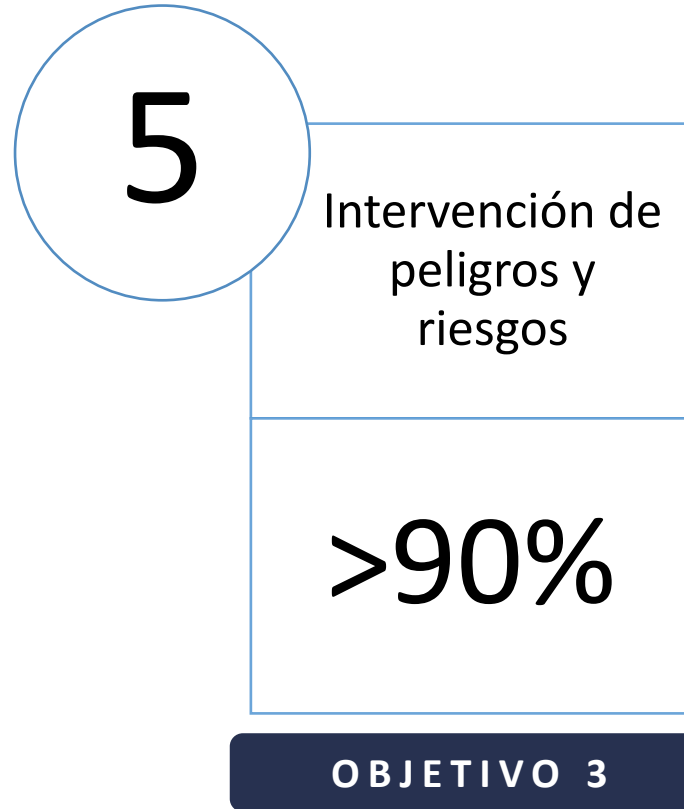
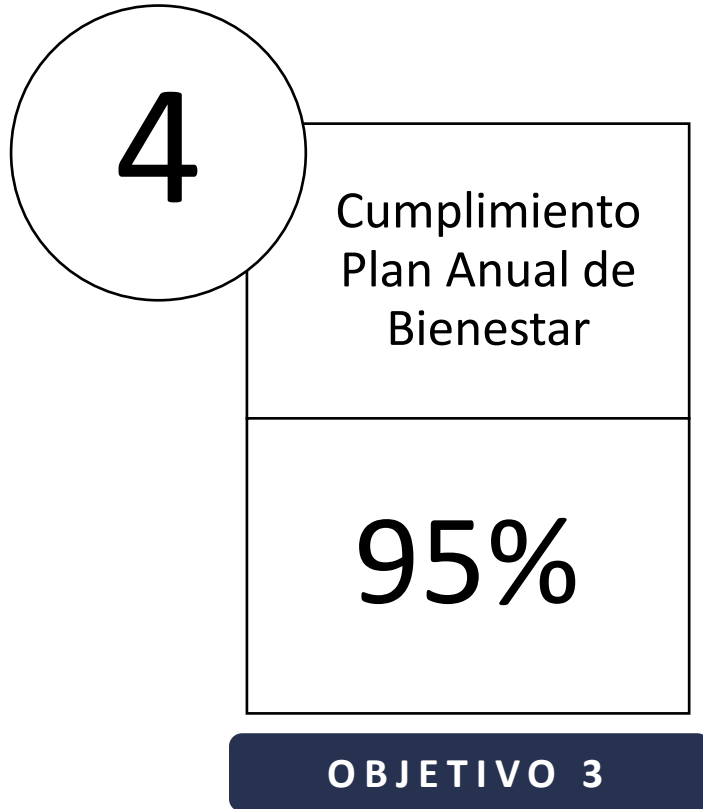
5

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.

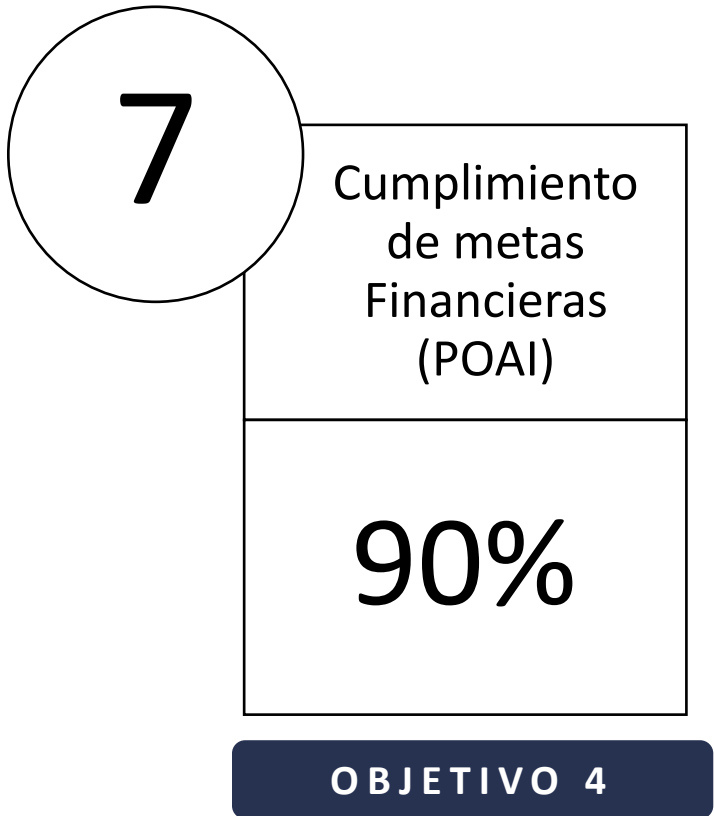
INDICADORES DE CALIDAD



INDICADORES DE CALIDAD



INDICADORES DE CALIDAD



INDICADORES DE CALIDAD

10

Mejoramiento
continuo de los
procesos

>80%

OBJETIVO 5

GRUPOS DE INTERES



MATRIZ - GRUPOS DE INTERES

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Ciudadano / Sociedad	Persona natural o habitante de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con una condición político-jurídica, que implica deberes para con sus conciudadanos, así como también derechos, ubicados en el departamento del Quindío. (Fuente: Constitución Política de Colombia, 1991).	Información Institucional	Información general de la Entidad que aclare al ciudadano las funciones, estructura, propósito y objetivo que ejerce la Entidad en el territorio	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita comprender los servicios de la Entidad y su misionalidad.	Información general de la Entidad en la página Web Institucional y enlaces de acceso redireccionadas a otras entidades que son aliadas estratégicas.
		Acceso a convocatorias para aplicar a beneficios como financiación, reconocimientos y/o estímulos	Información acerca de las convocatorias que está adelantando la Entidad con el fin de conocer los requisitos necesarios para acceder a la convocatoria de interés para el ciudadano, a través de la cual puede acceder a beneficios como financiación, reconocimientos y/o estímulos para promover actividades y proyectos en el territorio	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad. Información disponible precisa, confiable y oportuna.	Página Web Institucional
		Conocer la oferta institucional en Programas, Proyectos, iniciativas	Información que le permita al ciudadano / sociedad conocer los requisitos necesarios para acceder a, Programas, iniciativas o formular proyectos para generar el desarrollo del territorio, entre ellos los del SGR y de apropiación de la Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad y entender el objetivo del programa, proyecto, iniciativa y conocer los requisitos para acceder a éstos. Información precisa, confiable, oportuna y disponible.	Página Web Institucional con información sobre las Programas, Proyectos, iniciativas o concursos disponibles y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información relacionada. Asistencia técnica y capacitación



Matriz de Comunicaciones

MATRIZ DE COMUNICACIONES

1 QUE ES?

Es un Plan de Comunicación que contempla la gestión en comunicaciones internas y externas.

2 BENEFICIOS A NIVEL INTERNO

Genera confianza, cohesionando los valores institucionales y haciéndolos parte de la cultura de la entidad

3 BENEFICIOS A NIVEL EXTERNO

Comunica a las audiencias potenciales qué es lo que entidad ofrece, aportando credibilidad y positivismo para la imagen de la entidad

4 CONSULTA

La Matriz MT-PLA-05 puede ser consultada a través de la Intranet de la página web de la Gobernación del Quindío.

2. PROCESOS DE LA ADMINISTRACION



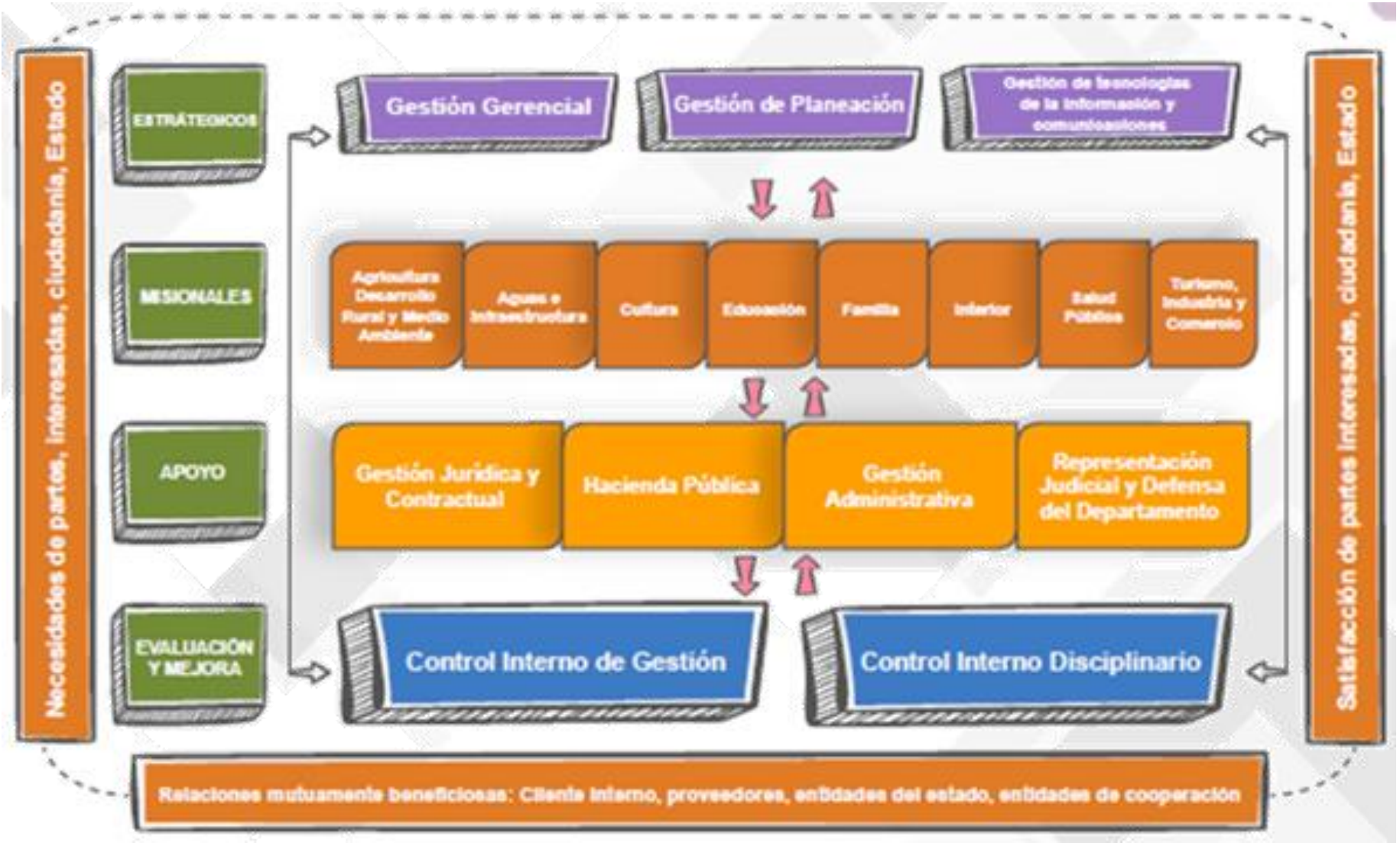
Modelo de Operación por Procesos*

Los procesos están agrupados conforme al papel que desempeñan en el Sistema de Gestión. Lo conforman los **Macroprocesos**, los cuales contienen los **procesos** y **subprocesos** adscritos a cada dependencia y clasificados en:

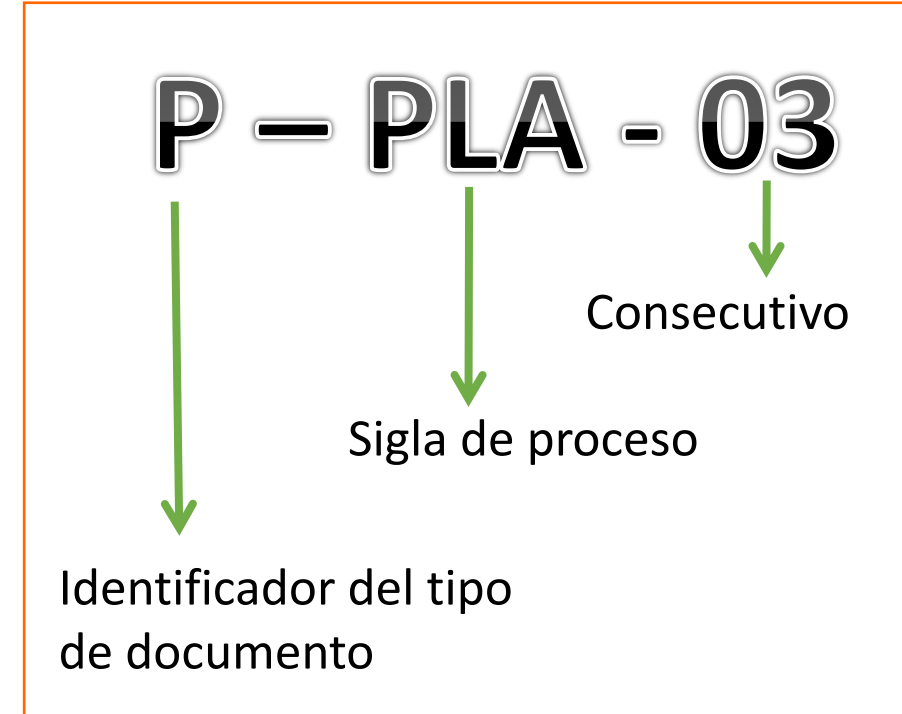
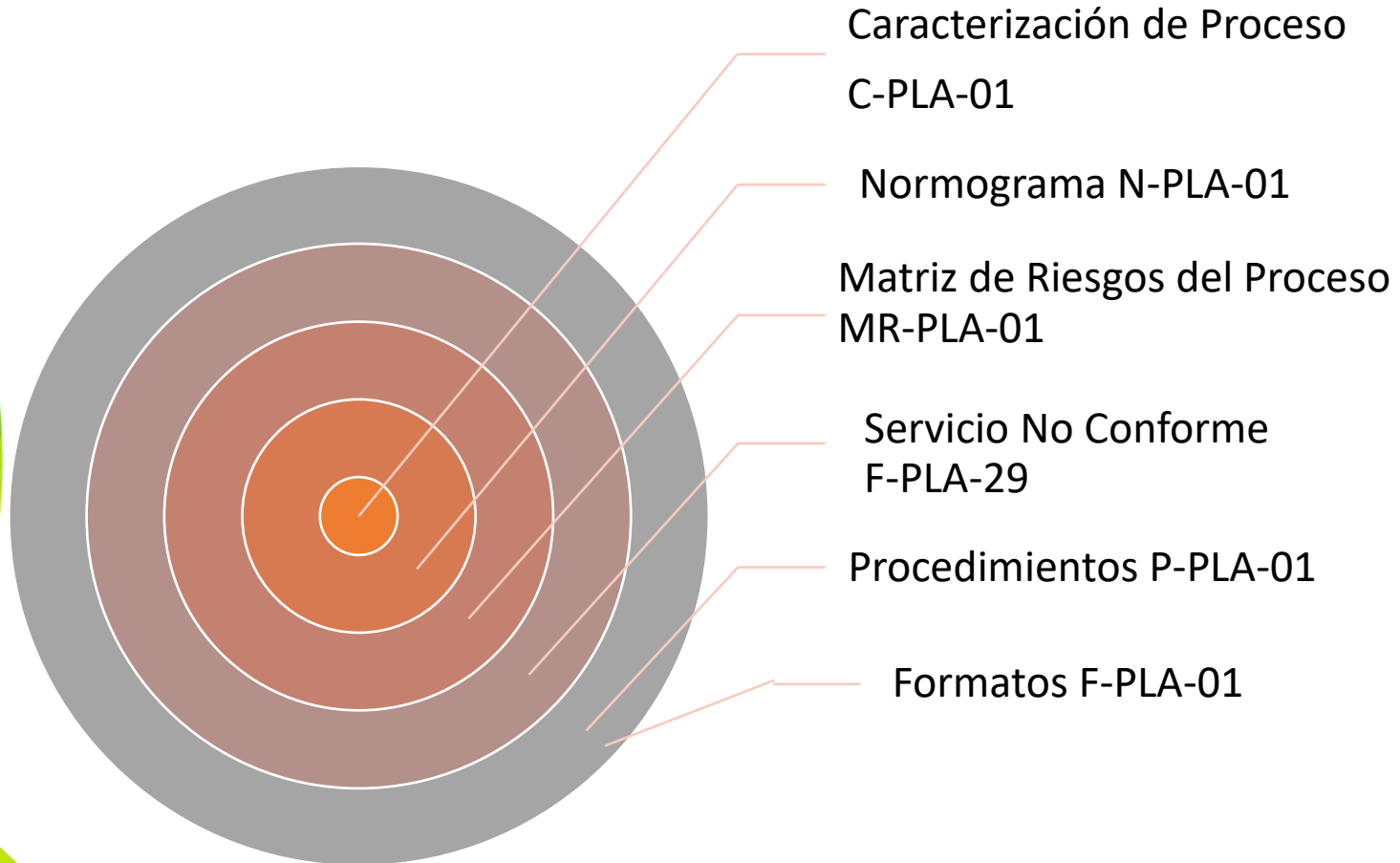


**Decreto Nro. 644 del 11 de diciembre de 2019, "POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA Y REGLAMENTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO "*

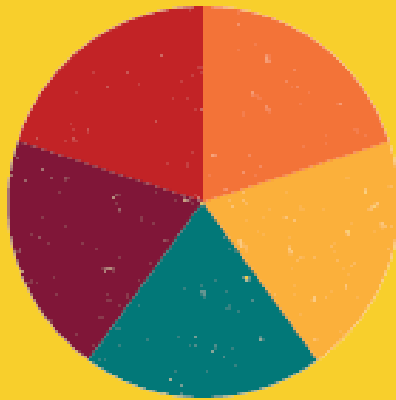
Mapa de Procesos



Esquema de Documentos por proceso



3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



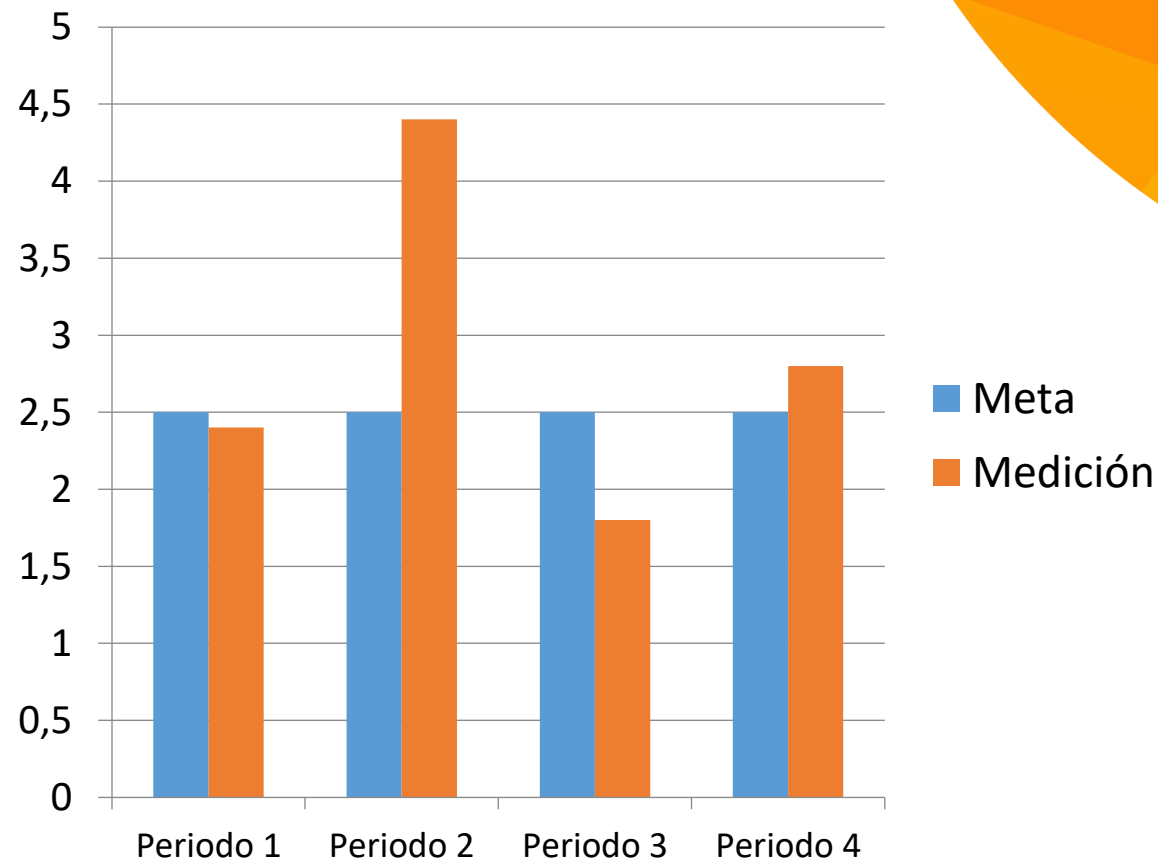
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación son necesarios para asegurar resultados válidos en los procesos, evaluar el desempeño y la mejora continua en términos de eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión



Indicadores de Gestión

SE ESTRUCTURAN POR PROCESOS

Cada uno contiene: una hoja técnica del indicador; una hoja de datos, desempeños y análisis y por último un comportamiento gráfico. Para ello se tiene implementada la Ficha Técnica de Indicadores (**F-PLA-46**) que se diligencia para cada proceso, de acuerdo al procedimiento Formulación y Medición de Indicadores de Gestión (P-PLA-74).

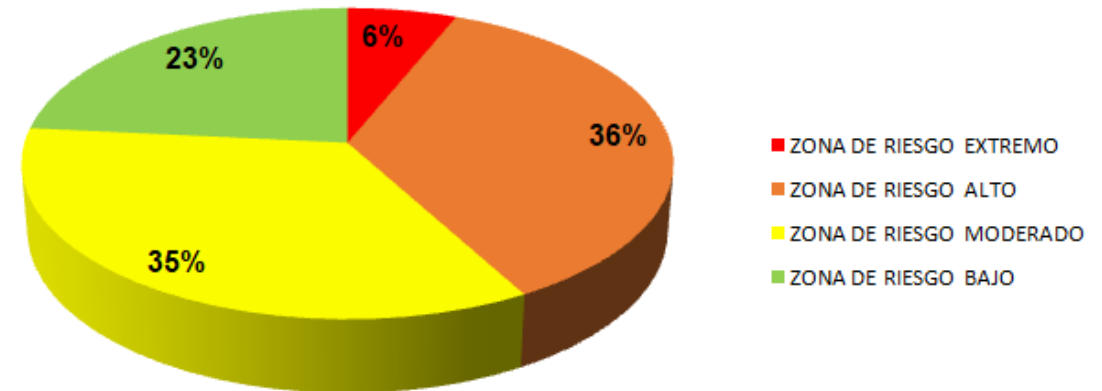


Matriz de Riesgos Institucional y de Corrupción

La Administración Departamental del Quindío ha establecido la metodología para la medición de riesgos institucionales en el procedimiento Mapa de Riesgo Institucional (P-PLA-65), de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública

Cada proceso tiene su Mapa de riesgos por Proceso (p.e: *MR-PLA.01*), diseñado de acuerdo a la *Guía N°4 del DAFP*.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL



Seguimiento a la Satisfacción del Usuario

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Administración departamental del Quindío realiza semestralmente el seguimiento a la percepción de los ciudadanos, prestadores de servicios, y demás partes interesadas, a fin de conocer el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas pactadas.

Estos seguimientos se realizan mediante **encuestas** que han facilitado tener una retroalimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos. Ver Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente **(P-PLA-73)**.

VARIABLES PRIORIZADAS PARA MEDIR EL INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Prestación de servicio



Instalaciones

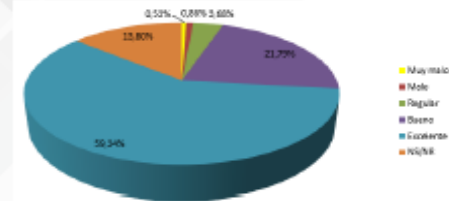


Transparencia y Gestión de la Información

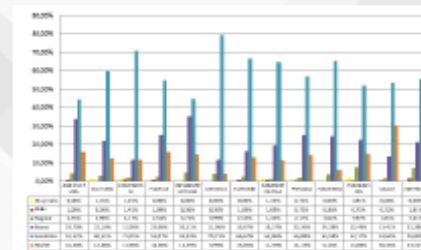


Funcionarios

SOCIALIZACION DEL USUARIO PROMEDIO GENERAL DEPARTAMENTAL



GENERAL PROMEDIO POR SECRETARIAS



5. ANALISIS, EVALUACION Y MEJORA



Revisión por la Dirección

El **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, efectúa la revisión del Sistema de Gestión para asegurarse de su **conveniencia y funcionalidad**, así como para evaluar las **oportunidades de mejora** y los **cambios** del mismo incluido los recursos necesarios para la operatividad, conservando la **información documentada**, de acuerdo con el procedimiento Revisión por la Dirección (P-PLA-64).

- ✓ Los resultados de auditorías internas.
- ✓ Retroalimentación y percepción de la Ciudadanía (comunicaciones oficiales, PQRs y encuestas de percepción de los ciudadanos).
- ✓ Resultado de seguimiento y medición, desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- ✓ Estado de las no conformidades, acciones correctivas y de mejora.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas al Sistema
- ✓ Desempeño de los proveedores externos.
- ✓ Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión.
- ✓ Oportunidades para la mejora y recomendaciones.
- ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos .

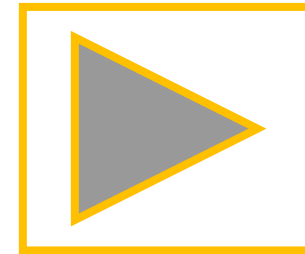
Evaluación Independiente

Control Interno de Gestión



Verificar la efectividad del control interno de la entidad, a través de metodologías y herramientas de evaluación, para los diferentes subsistemas, componentes y elementos del marco de **Control Interno**, así como las normas de auditoría generalmente aceptadas, indicadores de gestión propios y otras herramientas que faciliten la medición, evaluación y elaboración de **Planes de Mejoramiento**

5. USO DE LA INTRANET (TUTORIAL)



6. PREGUNTAS



CONTACTO



GLORIA EUGENIA CASTAÑO

Contratista

Secretaría de Planeación Departamental

E-mail: mipgquindio@gmail.com

Cel.: ++ 304 653 4009



GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO

¡GRACIAS!



Departamento del Quindío



Departamento del Quindío

