





CONTENIDO

0. INTRODUCCION	4
1. OBJETIVO	6
2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.....	6
2.1. Responsabilidad	6
2.2. Control de Cambios.....	7
2.3. Distribución	7
2.4. Alcance	7
2.5. Exclusiones	8
2.5.1. Diseño y desarrollo (Numeral 7.3)	8
2.5.2. Propiedad del cliente (Numeral 7.5.4)	8
3. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
3.1. Base legal	9
3.2. Documentos de Referencia	9
4. ADMINISTRACION CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	9
4.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ENTIDAD	10
4.2. MISION	11
4.3. VISION	11
4.4. VALORES	12
4.5. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	12
4.6. POLITICA DEL SISTEMA DE SEGURDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 612 del 31 de Agosto de 2018)	14
4.6.1. Objetivo General	14
4.6.2. Objetivos Específicos	14
4.7. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE	15
4.8. POLITICA DE SEGURIDAD VIAL	15



4.9. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS	16
4.10. POLITICA DE DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL	17
4.11. POLÍTICAS DE CALIDAD	18
4.12. OBJETIVOS DE CALIDAD	19
4.13. INDICADORES DE CALIDAD	29
4.14. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	20
4.15. GRUPOS DE INTERES Y PRODUCTOS / SERVICIOS	22
4.15.1. Usuarios y/o Grupos de interés	22
4.15.2. Productos y/o Servicios	28
4.16. INFRAESTRUCTURA	28
4.17. DEFINICIONES	29
4.18. MAPA DE PROCESOS	32
4.18.1. Macroprocesos Estratégicos	36
4.18.2. Macroprocesos de Evaluación y Seguimiento	36
4.18.3. Macroprocesos Misionales	36
4.18.4. Macroprocesos de Apoyo	37
4.19. MATRIZ DE COMUNICACIONES	37
5. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	38
5.1. PROCESO DE GESTION GERENCIAL	38
5.2. PROCESO DE GESTION DE LA PLANEACION	40
5.3. PROCESO GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	42
5.4. PROCESO AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	44
5.5. PROCESO DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	45
5.6. PROCESO DE CULTURA	47
5.7. PROCESO DE EDUCACION	48



5.8. PROCESO DE FAMILIA	51
5.9. PROCESO DE INTERIOR	53
5.10. PROCESO DE SALUD PÚBLICA	54
5.9.1. Laboratorio de Salud Pública	56
5.11. PROCESO DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO	57
5.12. PROCESO DE GESTION DE GESTION ADMINISTRATIVA	59
5.13. PROCESO DE JURIDICA Y CONTRACTUAL	61
5.14. PROCESO DE HACIENDA PÚBLICA	62
5.15. PROCESO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y DEFENSA	64
5.16. PROCESO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.....	65
5.17. PROCESO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	66
6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	67
6.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	67
6.2. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCION	67
6.3. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS	68
6.4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	68
6.5. AUDITORÍAS INTERNAS	69
6.6. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	70
6.7. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (CONTROL INTERNO DE GESTION)	71
7. MEJORA	71
7.1. NO CONFORMIDAD y ACCIONES CORRECTIVAS	72
7.2. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	72
8. HISTORIAL DE CAMBIOS	72
9. ANEXO VIRTUAL	74



0. INTRODUCCIÓN



En los últimos años Colombia ha tenido una transformación en la manera de gerenciar las instituciones, tanto públicas como privadas. Como respuesta a estos cambios, el Gobierno Nacional, ha impulsado prácticas de administración estatal, que permitan legitimar su acción y que redunden en una gestión más eficiente, eficaz y efectiva, a través de la implementación de sistemas de calidad en la gestión pública.

En cumplimiento de su misión, las entidades públicas deben ser eficientes, sin desconocer las reglas que rigen la Administración Pública. Además, es necesario que garanticen la participación ciudadana en su gestión y que trabajen sin descanso por mejorar la cultura de servicio a la comunidad, razón de ser del servicio público.

Segun el Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG articula el Sistema de Gestión, que integra los anteriores Sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente (DAFP, 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 requisitos y la satisfacción del cliente, al igual que de las demás partes interesadas. De acuerdo con lo anterior, el Sistema de Gestión, se diseñó en alineación con las directrices del Plan Estratégico Institucional, para lo cual el presente Manual describe el sistema de Gestión, estructurado e implementado por la Administración Central del Departamento del Quindío, para facilitar la socialización de los



procesos y sus interacciones y el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios prestados.

El Manual de Calidad está compuesto por ocho (8) secciones. En la Sección 1, se presenta el Objetivo del Manual; en la Sección 2, Su Estructura, Alcance y Control y las Exclusiones; en la Sección 3, la Base Legal y los Documentos de Referencia; en la Sección 4, se relacionan aspectos concretos de la Administración Central del Departamento del Quindío, su Sistema de Calidad y la interacción entre los procesos.

La Sección 5 describe los diecisiete (17) Procesos del Sistema de Gestión: Gestión Gerencial; Gestión de la Planeación, Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Control Interno de Gestión; Control Interno Disciplinario; Agricultura, Desarrollo rural y Medio Ambiente; Aguas e Infraestructura; Cultura; Educación; Familia; Interior; Salud Pública; Turismo, Industria y Comercio; Hacienda Pública; Gestión Jurídica y Contractual; Gestión Administrativa; Representación Judicial y Defensa del Departamento; procesos que expresan el compromiso en la implementación de los Principios Básicos de Calidad, indicando claramente para cada uno de ellos su propósito, responsabilidad y alcance.

La sección 6 indica cómo se realiza el seguimiento y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión y la Sección 7 la Mejora Continua.

En este sentido, el Sistema de Gestión, está sincronizado con las Normas NTCGP 1000 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los Planes de Desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017, y a nivel departamental con el Decreto 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", el Decreto 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" y el Decreto 379 "por el cual se conforma el Comité Departamental de Gestión y Desempeño". Su implementación, por sí misma, no garantiza el éxito, por ello se cuenta con el compromiso de todos los colaboradores, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

El presente Manual de Calidad, se encuentra a disposición de todos aquellos interesados, como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la Administración Central del departamento del Quindío.

1. OBJETIVO



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.

2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1 Responsabilidad

El Proceso de Gestión de la Planeación, en su procedimiento de Administración del Modelo Integrado de Planificación y Gestión MIPG (P-PLA-61), es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

Es responsabilidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, evaluar y determinar si aprueba o no las propuestas de exclusiones, las cuales son conducidas en el marco de las revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión.

2.2 Control de cambios

Para la emisión, modificación, distribución y control, se siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento Control de documentos (P-PLA-67), Control de Registros (P-PLA-68) y la Norma Fundamental (P-PLA-60).

En el numeral 8 “Historial de Cambios” se describen las modificaciones realizadas al Manual de Calidad de la Administración Departamental del Quindío. El control y registro actualizado es realizado por la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

2.3 Distribución

La distribución del Manual de Calidad, se efectuará de acuerdo con el Procedimiento para el Control de documentos (P-PLA-67).

La distribución del manual de calidad y de operación será:



Original: Permanece en la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



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.

2.4. 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 los Sistemas de Gestión.

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

2.5. Exclusiones



Este manual toma como referencia los requisitos establecidos para Sistemas de Gestión de la Calidad en la norma NTCGP 1000:2009 (NTC ISO 9001-2008), el cual opera en la entidad bajo las siguientes exclusiones y consideraciones:

2.5.1. Diseño y desarrollo (Numeral 7.3)

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



2.5.2. Propiedad del cliente (Numeral 7.5.4)

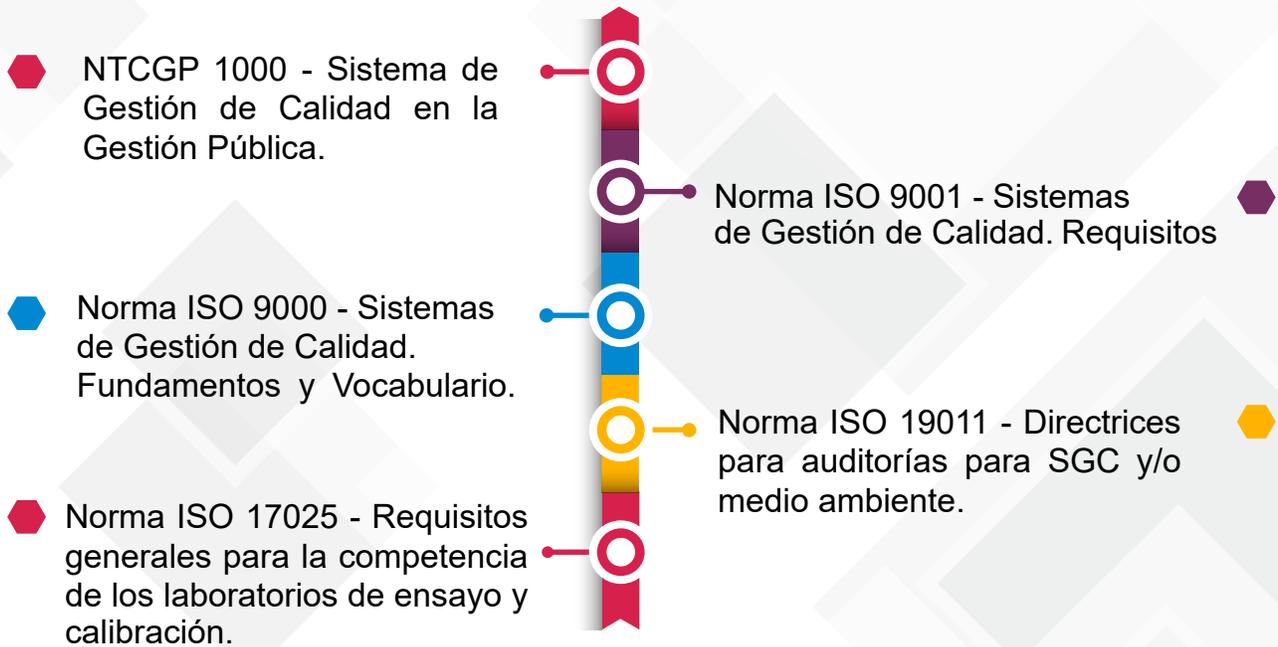
Este requisito se considera una exclusión del sistema de gestión, ya que todos los bienes y equipos utilizados para el desarrollo de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios son propiedad de la entidad, por lo tanto no se controla ningún bien proporcionado por el cliente.

3. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1. Base legal

- 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 departamental del Quindío y se derogan unas disposiciones.
- Decreto Departamental 0000379 del 15 de mayo de 2018 “Por el cual se conforma el Comité Departamental de Gestión y Desempeño en la administración departamental del Quindío” departamental del Quindío y se derogan unas disposiciones

3.2. Documentos de Referencia



4. ADMINISTRACION CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO

4.1. RESEÑA HISTORICA DE LA IDENTIDAD

El Departamento del Quindío es una entidad territorial, creado mediante la Ley 2ª de 1966, regida por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia. Administrativamente se subdivide en sector central y descentralizado, conformado el primero por la Administración Central en cabeza del Gobernador y de la Corporación



Administrativa o Asamblea Departamental y el sector descentralizado que lo integran los establecimientos públicos, las empresas industriales del Estado, las sociedades de economía mixta y otros órganos con régimen especial como la Empresas Sociales del Estado y Universidades de carácter público.

La última reforma administrativa fue adoptada mediante Decreto 768 de 2012 “Por el cual se adopta la estructura organizacional de la administración central del departamento del Quindío, y se define el marco general de la función administrativa y el modelo de gestión organizacional”, determinando la estructura de la administración pública departamental del Quindío.

Sin embargo, el Decreto 186 del 28 de Marzo de 2019 "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, Y EN CONSECUENCIA SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.



4.2. 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.



4.3. 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 gobernabilidad y gobernanza, para construir ciudadanía y democracia, tendiente a mejorar la calidad de vida de los quindianos.

4.4. VALORES

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

4.5. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

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.

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, planes, proyectos y productos, mediante:

a)

La identificación y documentación de riesgos de gestión y corrupción.

- 

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.
- 

d) Capacitación y entrenamiento del 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 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.

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 de esta política.

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



4.6. POLITICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Decreto 612 del 31 de Agosto de 2018)

La Gobernación del Quindío, se encuentra comprometida desde la alta dirección en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cuyo objetivo primordial es proteger la seguridad y la salud de todos los funcionarios y todas las partes interesadas, mediante la mejora continua del SGSST, cumpliendo la normatividad vigente en materia de riesgos laborales, principios organizacionales, identificación de peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

Generando una cultura de prevención de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales; asegurando la asignación de recursos físicos, económicos y tecnológicos necesarios para coordinar y desarrollar el sistema de gestión para la Gobernación del Quindío.

4.6.1. Objetivo General

Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales factibles de intervención, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

4.6.2. Objetivos Específicos

Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales factibles de intervención, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

- Identificar todos los peligros, evaluar y valorar los riesgos
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores. Utilizando la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ((SG-SST) en la organización
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

4.7. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

La Gobernación del Quindío, se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprenda mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

Conforme a lo establecido en la POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE A EL MEDIO AMBIENTE, a continuación se definen algunos lineamientos:



Generar entornos ambientales integrales para los funcionarios y colaboradores; además para la ciudadanía que visite alguna de las dependencias y sedes de la administración departamental.



Capacidad de producir bienes y servicios, optimizando el aprovechamiento de los recursos naturales, las potencialidades ambientales y socioculturales minimizando la generación de impactos, consumos que propendan por la gestión ambiental, económica y social de la entidad.

4.8. POLITICA DE SEGURIDAD VIAL

La Seguridad vial es una actividad destinada a salvar y promover la integridad física de los trabajadores mediante la prevención y el control de accidentes en relación con el riesgo vial, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la seguridad en el trabajo.

Por lo anterior la Gobernación del Departamento del Quindío, se compromete a promover la seguridad vial dentro de los ámbitos laborales que desarrolla la entidad, por medio de la formación de conductas, comportamientos y hábitos seguros en la vía de sus colaboradores, así como el mantenimiento y mejoramiento continuo de la infraestructura, en cumplimiento de los requisitos legales aplicables. Esta política preventiva está sustentada en los siguientes principios:



Incorporar a los procesos de aprendizaje y formación como estrategia ligada al desarrollo humano de los colaboradores, capacitaciones de seguridad vial.



Realizar e implementar un plan estratégico enmarcado no solo en el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas nacionales vigentes relacionadas con la seguridad vial sino también con estándares logísticos y tecnológicos que conlleven a proporcionar ambientes donde prime la seguridad y la salud en el trabajo y el continuo mejoramiento de las condiciones laborales.



Contribuir en el cumplimiento de los objetivos delineados en el Plan de Desarrollo de la Gobernación del Quindío.



Garantizar el bienestar individual y colectivo de los colaboradores de la entidad en busca del reconocimiento de la dignidad humana y la dignidad laboral.

4.9. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS

La Gobernación del Quindío ha definido y establecido una política de no alcohol, tabaco y drogas, esto con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los trabajadores, contratistas, usuarios y familias que visitan las instalaciones físicas de la empresa, ya que esto genera impactos negativos sobre la sociedad, el ambiente de trabajo y en las personas en su seguridad y condiciones de trabajo, debido a sus factores de riesgo asociado.

Por lo tanto con el ánimo en el mejoramiento del desempeño laboral y el fomento de los hábitos y estilos de vida saludable, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 1075 de marzo 24 de 1992 y la resolución 4225 de mayo 29 de 1992, resolución 2646 de 2008, se establece los siguientes parámetros:

-  Prohíbe presentarse al cumplimiento de sus actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral.
-  Prohíbe el consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas u otras, durante el desarrollo de actividades y/o funciones dentro de las instalaciones físicas de la empresa.
-  Promueve actividades de sensibilización y de capacitación para los trabajadores, contratistas y temporales que buscan la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación al daño que causa el cigarrillo, bebidas alcohólicas y/o energizantes y sustancias psicoactivas que afectan la salud del individuo y su entorno.

4.10. POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEPARTAMENTAL

El Departamento del Quindío se compromete a gestionar de manera eficiente la información institucional física o electrónica con los diferentes grupos de interés, mediante la implementación de correctas prácticas archivísticas y normativas que permitan la toma de decisiones administrativas, articulando el servicio de préstamo y consulta, la conservación y preservación de la memoria institucional con los procesos y procedimientos de la entidad para lograr los índices de eficacia y transparencia, igualmente, como fuente probatoria de la Administración Central del Departamento del Quindío.

OBJETIVOS DE LA POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:

- Fortalecer la institucionalidad en materia de Gestión Documental.
- Promover la gestión del cambio enfocada al uso del documento electrónico.
- Administrar eficientemente los recursos financieros.
- Capacitar y acompañar los procesos en mejora en los archivos de gestión.
- Promover el desarrollo y seguimiento de los temas archivísticos y la transparencia administrativa.

4.11. 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.

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.

4.11. 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.

4.12. INDICADORES DE CALIDAD

Objetivo	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente	Responsable
1	I. Incremento del nivel de satisfacción del cliente		≥ 75%	Anual	Encuesta de Satisfacción cliente	Secretarios de Despacho Secretaría de Planeación
2	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
	III. Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Activides Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Institucional de Capacitación	Dirección de Talento Humano
3	IV. Cumplimiento Plan Anual de Bienestar	$\frac{\text{No. Actividades ejecutadas}}{\text{No. Activides Programadas}} \times 100\%$	95%	Anual	Plan Anual de Bienestar	Dirección de Talento Humano
	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 Gestion Ambiental - PIGA	Secretaria Técnica del Comité de Gestión Ambiental Institucional (Secretarías Administrativa y Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente)
4	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
	VIII. Cumplimiento de metas físicas Plan de Desarrollo Departamental	$\frac{\text{Nº de metas físicas (semaforo sobresaliente y satisfactorio)}}{\text{Total de metas físicas}} \times 100\%$	80%	Anual	Plan Indicativo	Secretaría de Planeación Secretarías sectoriales
	IX. Cumplimiento Indicadores de Disciplina Fiscal	$\frac{\text{Nº de indicadores de disciplina fiscal con cumplimiento de acuerdo a la ley}}{\text{Nº de indicadores de disciplina fiscal establecidos}} \times 100\%$	100%	Anual	Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos Informes SEUD	Secretaria de Hacienda
5	X. Mejoramiento continuo de los procesos	$\frac{\text{Nº de acciones de mejora ejecutadas}}{\text{Nº de acciones de mejora suscritas}} \times 100\%$	≥80%	Anual	Informes finales de auditorías externas (CGQ, CGR, AGN) Informes finales de auditorías internas	Oficina de Control Interno de Gestión



4.13. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Administración Central del Departamento del Quindío, ha adoptado para el Sistema de Gestión los siguientes principios:

Enfoque hacia el cliente:

El cliente se constituye en objetivo principal, para lo cual se ha diseñado y estructurado el Sistema de Gestión con el propósito de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

Liderazgo:

La alta dirección se ha comprometido con el desarrollo de una cultura de la calidad, a través de la generación de espacios de comunicación permanente, que permiten al personal de la entidad involucrarse en el logro de los objetivos institucionales.

Participación activa del personal:

El personal del Departamento del Quindío trabaja con dedicación y compromiso en el Sistema de Gestión, actitud fundamental para alcanzar los objetivos institucionales.

Enfoque basado en procesos:

La Administración ha estructurado el Sistema de Gestión, a través de procesos que trabajan articuladamente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Enfoque de sistema para la gestión:

La Administración Departamental gestiona su Sistema de Gestión basado en procesos, el cual consiste en identificar e implementar de manera eficaz, eficiente y efectiva, actividades relacionadas entre sí permitiendo lograr los resultados esperados.

Mejora continua:

Los procesos fueron planeados y diseñados utilizando la metodología de mejoramiento continuo, la cual permite aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.

Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:

Las decisiones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión, se basan en el análisis de datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:

La construcción de relaciones contractuales equilibradas aumentan la capacidad tanto del Departamento como de los proveedores para generar valor.

Coordinación, cooperación y articulación:

Se trabaja de manera coordinada al interior y con las entidades sectoriales, con el propósito de beneficiar a los clientes y optimizar el uso de los recursos disponibles.

Transparencia:

La gestión de la Administración central del Departamento del Quindío se fundamenta en las actuaciones y decisiones claras, por lo tanto se garantiza el acceso a la información, se establecen canales de participación ciudadana y se facilita el control social.

4.14. GRUPOS DE INTERES Y PRODUCTOS / SERVICIOS

4.14.1. Usuarios y/o Grupos de interés

La Administración Departamental ha identificado como a sus grupos de interés, aquellos a quienes dirige los servicios razón de ser de la entidad.

Tabla 3. Grupos de interés de la Gobernación del Quindío



GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Ciudadano / Sociedad	<p>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).</p>	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 redireccionados 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	<p>Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad.</p> <p>Información disponible precisa, confiable y oportuna.</p>	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).	<p>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.</p> <p>Información precisa, confiable, oportuna y disponible.</p>	<p>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.</p> <p>Asistencia técnica y capacitación</p>

		Acceso a Sistemas de Información	Información que le permita al ciudadano / sociedad conocer los servicios, trámites, PQRDs, entre otros, a través de la página web y aplicativos conexos	Disposición de sistemas de información, que permitan centralizar la información. Acceso a la información que está salvaguardada y normalizada salvo la de reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. Registro de información confiable y transparente.	Disponibilidad de página web con información para acceder a convocatorias, los proyectos, entre otras ofertas institucionales. Ventanilla virtual con formulario electrónico para registro de PQRDS, y aplicativo SEVENET para gestión documental.
		Acceso a los servicios	Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.	Fácil acceso a los diferentes servicios que brinda la Entidad, con información clara y precisa.	Página Web Institucional y links de acceso a dependencias (p.e: Pasaportes) y redireccionadas desde otras entidades públicas. Personal competente de Atención al Ciudadano, que brinda soporte técnico y conceptual a través de los diferentes canales de atención presenciales y virtuales dispuestos para ello.
Cliente Interno	Toda la entidad	Directrices estratégicas y operativas	Ser informados de manera veraz y oportuna de la gestión interna y externa de la entidad	Disposición de profesionales para la constante asistencia y capacitación en temas operativos y estratégicos	Ofrecer asesoría y asistencia técnica a los distintos procesos en los temas transversales Generar sentido de pertenencia y procesos de participación
Gobierno	Presidencia Congreso de la República Ministerios Departamentos Administrativos Entidades Territoriales Entidad Descentralizadas Entidades de Control Procuraduría Contraloría	Políticas y lineamientos claros	Disponibilidad de políticas, regulaciones y/o lineamientos claros que permitan la ejecución de actividades de forma coordinada y articulada con las demás Entidades del Estado y en coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo.	*Disponibilidad de Políticas, regulaciones y/o lineamientos claros. *Fácil acceso y ubicación de Políticas, regulaciones y/o lineamientos *Asesoría técnica y/o acompañamiento para la apropiación de los lineamientos emitidos	*Políticas, regulaciones y/o lineamientos disponibles en la página web de la Entidad. *Procesos de revisión y actualización permanente de la normatividad. *Participación en actividades interinstitucionales de coordinación y cooperación orientadas a facilitar la

					socialización y apropiación de los lineamientos
		Reporte de Indicadores para la toma de decisiones o evaluación de gestión.	Disponibilidad de Indicadores en la página web de la Entidad que permitan conocer los resultados en el funcionamiento, ejecución del presupuesto, entre otros	*Disponibilidad de información precisa y confiable basada en datos soportados y verificables. *Fácil acceso y ubicación de indicadores y estadísticas. *Reportes trazables y coherentes con las metas de gobierno	Consolidación, análisis y publicación de Indicadores y estadísticas actualizadas de forma periódica en la página web de la Entidad.
		Suscripción de acuerdos o convenios que permitan aunar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	Concertación y suscripción de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucionales que permitan coordinar y/o unificar los recursos disponibles en pro de contribuir a un interés común o para conseguir un fin determinado que se constituye en una meta del Gobierno.	Disponibilidad de recursos e información que puedan ser administrados de forma coordinada para la obtención de un objetivo común a diferentes Entidades	*Participación en espacios de concertación interinstitucional, orientados a coordinar esfuerzos de diferentes Entidades en pro de un beneficio común. *Acompañamiento y asesoría técnica en la formulación, suscripción, ejecución y liquidación de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional.
		Información sobre el desempeño, resultados de la Entidad	Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad, la ejecución del presupuesto y el rol de la Entidad	*Disponibilidad de informes periódicos que evidencien el desempeño y los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad, la ejecución del presupuesto y el rol de la Entidad *Presentación de reportes e información específica, de acuerdo a la periodicidad establecida	*Consolidación y publicación de informes periódicos que evidencien el desempeño de la Entidad, los resultados obtenidos, la ejecución del presupuesto y el rol de la Entidad *Consolidación y presentación de los reportes e informes que se requieran de acuerdo a la periodicidad establecida.
Proveedores externos	Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por la Entidad	Seriedad y cumplimiento	Que una vez se establezca un contrato la Entidad cuente con trayectoria y reconocimiento en el sector dando cumplimiento de las condiciones contractuales	Que el contrato estipulado se pueda llevar a feliz término	Los pagos se realizarán de acuerdo a la disponibilidad en el Plan Anual de Caja (PAC) de tesorería, teniendo en cuenta la oportunidad y calidad del bien,

		Pago oportuno	Hacer claridad del monto, tiempo, fechas y condiciones del pago	Que los pagos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas contractualmente	servicio o insumo suministrado a la entidad y la presentación de la factura de venta en los plazos establecidos (si es el caso)
Academia	Organización o sociedad científica, literaria o artística establecida con autoridad pública y como establecimiento docente, público o privado, de carácter profesional, artístico, técnico, o simplemente práctico	Alianzas estratégicas	Generar alianzas estratégicas con la entidad, a fin de lograr propósitos comunes	Suscripción de contratos, convenios o acuerdos de entendimiento y/o cooperación	*Convocatorias en alianzas con actores de la academia para fortalecer el desarrollo territorial, la Ciencia, Tecnología e Innovación entre otros, en el departamento *Conformar una red efectiva de comunicación con la comunidad académica
Gremios Empresariales		Suscripción de acuerdos o convenios que permitan aunar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	*Espacios para debatir temas de interés de competencia *Recibir información sobre la gestión del departamento *Ser convocados para contribuir en la gestión del departamento, la formulación de políticas que afecten a su sector *Cooperación interinstitucional en temas de competencia *Trabajar en campañas conjuntas	Ser visibilizados en las decisiones conjuntas del Departamento Ser reconocidas como un aporte al bienestar del departamento y el desarrollo territorial	Participación en espacios de concertación interinstitucional, orientados a coordinar esfuerzos de diferentes Gremios y el Departamento en pro de un beneficio común.
Medios de Comunicación	Convencionales Especializados Alternativos Digitales Regionales Comunitarios	Información sobre el desarrollo de las competencias y sus impactos	Tener una información veraz y oportuna con enfoque en el ciudadano Tener una información especializada sobre productos competencia del Departamento Conocer la gestión del departamento nivel general y de las regiones Atención oportuna de voceros	Que los directivos y voceros del Departamento entiendan la dinámica actual de los medios de comunicación No ser considerados como amenaza para el Departamento	Realización de ruedas de prensa, Boletines informativos y vinculación en los diferentes eventos desarrollados por la Administración departamental

ONGs	Entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y operan sin ánimo de lucro a fin de mejorar algún aspecto de la comunidad.	Acceso a Convocatorias para aplicar a beneficios como financiación, reconocimientos y/o estímulos para promover actividades y proyectos	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 la ONG, a través de la cual puede acceder a beneficios como financiación, reconocimientos y/o estímulos para promover actividades y proyectos	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 con convocatorias y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información de las convocatorias
		Suscripción de acuerdos o convenios que permitan aunar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	Concertación y suscripción de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucionales que permitan coordinar y/o unificar los recursos disponibles en pro de contribuir a una meta común o para conseguir un fin determinado de interés para las partes.	Disponibilidad de recursos e información que puedan ser administrados de forma coordinada para la obtención de un objetivo de interés común.	*Participación en espacios de concertación interinstitucional, orientados a coordinar esfuerzos de diferentes Entidades, institucionales u organismos en pro de un beneficio común. *Acompañamiento y asesoría técnica en la formulación, suscripción, ejecución y liquidación de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional.
Organizaciones internacionales		Suscripción de acuerdos o convenios que permitan aunar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	Información sobre la gestión del Ente territorial. Aprovechar los avances y casos exitosos en beneficio del Departamento Trabajar de manera articulada en situaciones similares Reuniones de trabajo para mayor y mejor cooperación	Brindar una mayor visibilidad ante el gobierno nacional, la comunidad académica y los medios de comunicación	Realización de mesas técnicas de Cooperación Internacional



Se debe Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Administración Departamental, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares, para gestionar acciones como: 1) Diseño y adecuación de la oferta institucional, 2) Estrategia de implementación o mejora de canales de atención, 3) Estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, 4) Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general, y 5) Adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

La Administración Departamental debe establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer) sus grupos de valor y, especialmente, sus derechos, necesidades y problemas.

En la caracterización de cada uno de los 17 procesos, se identifican los proveedores y clientes tanto internos como externos para los productos y/o servicios prestados.

4.14.2. Productos y/o Servicios

Los productos y/o servicios que entrega la Administración central del Departamento del Quindío, están definidos para cada uno de los 17 procesos en la Caracterización de Procesos, diseñada dentro del ciclo PHVA, las cuales pueden ser consultadas en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

4.15. INFRAESTRUCTURA

La Administración Central del Departamento del Quindío cuenta con la siguiente infraestructura para el desarrollo del Sistema de Gestión y el cumplimiento de sus objetivos. La infraestructura se divide en:

Oficinas:



Cuenta con oficinas idóneas para el desarrollo de la Gestión, dotadas de escritorios y Hardware para la realización de las labores cotidianas.



Cafeteria.

Salones de conferencias:



Cuenta con el Salón Bolívar para reuniones, realización de consejos y/o comités y capacitaciones, entre otros, dotado con equipos audiovisuales, silletería y mesas.

Centro de Convenciones:



Ubicado en el norte de la ciudad de Armenia, administrado por el Departamento del Quindío, con capacidad para 1000 personas, dotado completamente; así como salones anexos de menor capacidad.

Software y comunicaciones:



Cuenta con software y redes de comunicación, orientadas al buen desarrollo de los procesos y la interacción con los clientes, proveedores y el personal interno. La entidad cuenta con líneas telefónicas, fax, correo electrónico, website, Intranet, Ventanilla virtual y aplicativo para gestión documental.

4.16. DEFINICIONES

- CALIDAD** [Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- CIUDADANO** [Miembro de una comunidad organizada de un estado, que posee unos derechos y está obligado a cumplir ciertas normas y deberes. También se puede denominar parte interesada.
- CLIENTE** [Organización, entidad o persona natural o jurídica que recibe un producto y/o servicio misional de la Administración central del Departamento del Quindío
- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:**
 [Instancia orientadora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través del cual se define el marco de referencia para dirigir, planear, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión departamental
- EQUIPO TECNICO DE GESTION Y DESEMPEÑO:**
 Es un órgano de apoyo para la implementación del plan de acción y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
 El equipo está conformado por servidores públicos representantes de cada secretaria sectorial y/o dependencia del sector central.
 El equipo está conformado por servidores públicos representantes de cada secretaria sectorial y/o dependencia del sector central.
- EFFECTIVIDAD:** [Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- EFICACIA:** [Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- EFICIENCIA** [Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

[Identificación y gestión sistemática de los procesos de la entidad, y en particular, las interacciones entre ellos.

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD:

[Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley. La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y la estrategia de la entidad..

EXCLUSIONES: [Procesos que no se encuentran controlados por el sistema de gestión de la entidad.

MANUAL DE CALIDAD: [Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

MEJORA CONTINUA: [Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

OBJETIVO DE CALIDAD: [Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD: [Intenciones globales y orientación de una entidad relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCESO [Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO O SERVICIO:

[Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

- REVISIÓN:** [Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** [Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** [Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- PLANIFICAR:** [Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Administración central del Departamento del Quindío.
- HACER:** [Implementar los procesos.
- VERIFICAR:** [Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- ACTUAR:** [Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



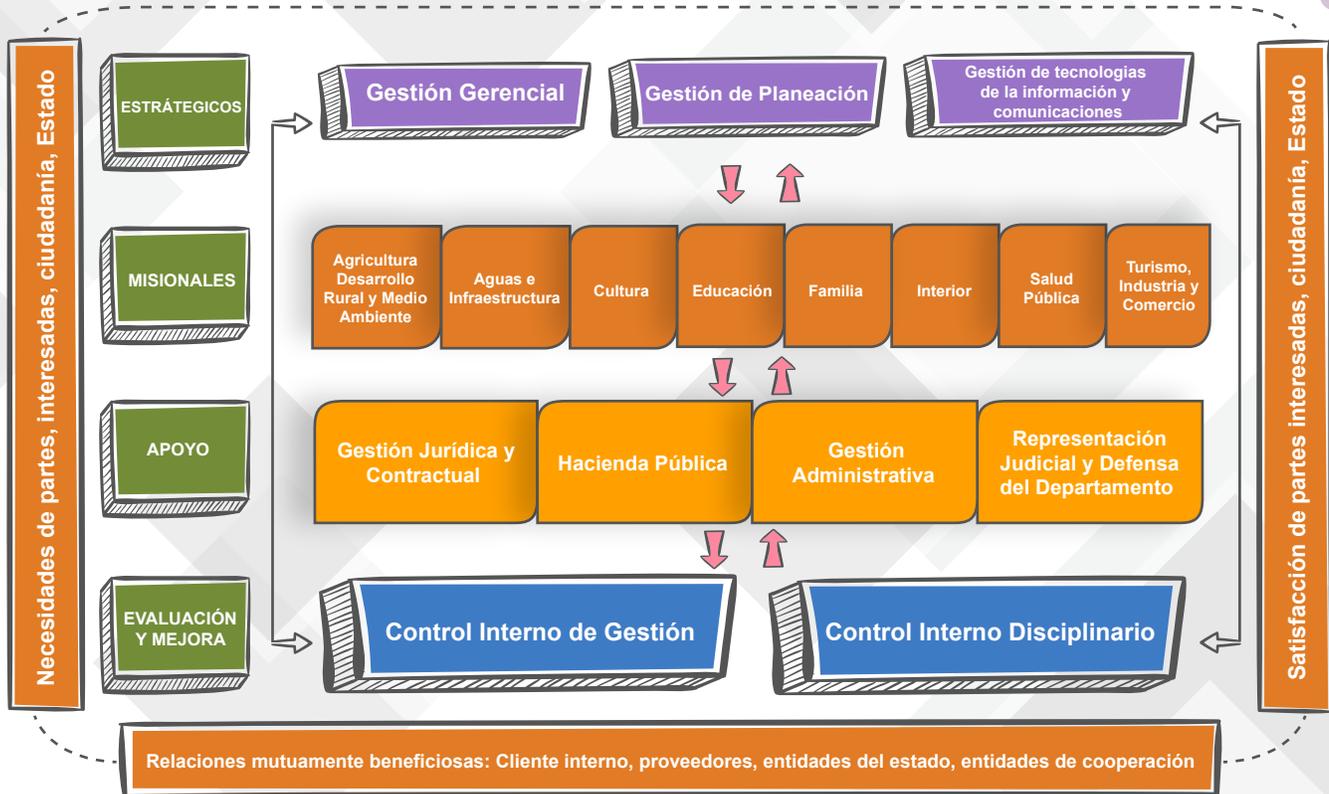
4.17. MAPA DE PROCESOS

Los procesos constituyen los aspectos dinámicos de la estructura de la organización, porque a través de éstos fluyen las actividades y las tareas propias de las diferentes posiciones de la estructura organizacional. Por ello, la gestión por procesos implica concebir a la entidad como un sistema integral de procesos, en el que éstos son la base para los cambios estratégicos en la entidad. Ya no se piensa que los procesos puedan diseñarse con una estructura ideal, que vaya a permanecer inmutable con el paso de los años. Por el contrario, los procesos están permanentemente sometidos a revisiones para responder a dos situaciones distintas: Por un lado, desde un punto de vista interno, todo proceso es mejorable en sí mismo, siempre se encuentra alguna alternativa que mejore su desempeño; y por otro lado, los procesos han de cambiar para adaptarse a los requisitos cambiantes de mercados, clientes – Ciudadanos, normatividad y nuevas tecnologías.

Los procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío fueron planificados y diseñados con base en el ciclo de mejoramiento continuo, lo cual garantiza que en la práctica se aplique la secuencia de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA).

Por ello se adoptó el MAPA DE PROCESOS, en un esquema que integra los diecisiete (17) procesos de la entidad y su interacción, y el papel que juegan los clientes para definir los requisitos.

Figura 4. Mapa de Procesos de la Administración Central del Departamentodel Quindío



Los procesos del Departamento fueron agrupados conforme al papel que desempeñan en el Sistema de Gestión y el Decreto 0085 de Enero 24 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”; lo conforman los Macroprocesos, los cuales contienen los procesos y subprocesos adscritos por dependencia y clasificados en apoyo, estratégicos, de evaluación y misionales, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 4. Macroprocesos, procesos y subprocesos de la Administración Departamental del Quindío



MACROPROCESO	PROCESO	LIDER DE PROCESO	SUBPROCESO	CARGO RESPONSABLE
Estratégicos	Gestión Gerencial	Gobernador	Gestión Gerencial	Jefe de oficina
			Comunicación	Director
			Protocolo	Director
	Gestión de la Planeación	Secretario de Planeación	Proyectos y Cooperación	Jefe de oficina
			Desarrollo Territorial	Jefe de oficina
			Sistemas de Información para la Planeación	Director
			Desarrollo Organizacional	Director
			Casa Delegada	Director
			Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Secretario de TIC
	Sistemas de información e infraestructura tecnológica	Director		
Misionales	Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente	Secretario de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente	Desarrollo Rural Sostenible	Director
			Emprendimiento Rural	Director
			Desarrollo Agropecuario	Director
	Aguas e Infraestructura	Secretario de Aguas e Infraestructura	Gestión Jurídica	Director
			Aguas y Saneamiento Básico (PDA)	Director
			Vial y Social	Director
	Cultura	Secretario de Cultura	Gestión cultural	Director
			Cultura, Arte y Patrimonio	Jefe de oficina
	Educación	Secretario de Educación	Planeamiento Educativo	Director
			Calidad en el Servicio Educativo	Director
			Cobertura Educativa	Director
			Administrativo y Financiero	Director
			Asesoría Jurídica	Asesor
	Familia	Secretario de Familia	Inspección y Vigilancia	Secretario de Despacho
			Desarrollo Humano y Familia	Director
Poblaciones			Director	
Adulto mayor y Discapacidad			Director	

Interior	Secretario del Interior	Seguridad, convivencia y participación	Director	
		Derechos Humanos y Atención a víctimas	Director	
		Unidad Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres	Director	
Salud Publica	Secretario de Salud	Calidad en la prestación de servicios de salud	Director	
		Prevención, vigilancia y control de factores de riesgo en salud	Director	
		Gestión Estratégica y de Apoyo al Sistema	Director	
Turismo, Industria y Comercio	Secretario de Turismo, Industria y Comercio	Promoción y Calidad turística	Director	
		Promoción, Empleo y Competitividad	Director	
Apoyo	Gestión Administrativa	Talento Humano	Director	
		Recursos Físicos	Director	
		Tecnologías de la Información y la Comunicación	Director	
	Gestión Jurídica y Contractual	Secretario Jurídico	Fondo Territorial de Pensiones	Director
			Asuntos Jurídicos	Director
	Hacienda Publica	Secretario de Hacienda	Contratación	Director
			Gestión Tributaria	Director
Representación Judicial y Defensa del Departamento	Secretario de Representación Judicial y Defensa	Gestión financiera	Director	
		Representación Judicial y Defensa	Secretario de Despacho	
Evaluación y Mejora	Control Interno de Gestión	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	Evaluación independiente del Sistema de Gestión	
		Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	Auditoría de Gestión	
	Control Interno Disciplinario	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	Aplicación del Código Disciplinario Único	Jefe de Oficina

4.17.1. Macroprocesos Estratégicos

Establecen las políticas, fijan los objetivos, disponen los recursos necesarios, efectúan la revisión por la dirección y la comunicación interna y externa. Ellos son:

- a. Gestión Gerencial
- b. Gestión de la Planeación
- c. Gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones

4.17.2. Macroprocesos de Evaluación y Seguimiento

Miden y recopilan datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad. Conllevan procesos de medición, seguimiento y auditoría interna. Ellos son:

- a. Control Interno de Gestión
- b. Control Interno Disciplinario

4.17.3. Macroprocesos Misionales

Proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser. Desarrollan o ejecutan actividades que están directamente relacionados con el cumplimiento de la misión institucional, conforme a las competencias de ley establecidas en cada sector. Ellos son:

- | | | |
|---|--------------|----------------------------------|
| a. Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente | d. Educación | g. Salud Pública |
| b. Aguas e Infraestructura | e. Familia | h. Turismo, Industria y Comercio |
| c. Cultura | f. Interior | |



4.18. MATRIZ DE COMUNICACIONES

La Norma técnica colombiana de la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009 en su Numeral 5.3.3 menciona la Comunicación Interna, refiriendo la necesidad de las Entidades públicas en generar un Plan de Comunicación que contempla la gestión en comunicaciones internas y externas, la cual traerá los siguientes beneficios:

Nivel interno: Genera confianza y una mayor identificación de los trabajadores con la organización, cohesionando los valores institucionales y haciéndolos parte de la cultura de la entidad.

Nivel externo: Se comunica a las audiencias potenciales qué es lo que entidad ofrece, aportando credibilidad y positivismo para la imagen de la entidad.

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

5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

5.1. PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL

Este proceso se encuentra bajo la responsabilidad del Gobernador del Departamento del Quindío y su propósito es dirigir, ejecutar y controlar la planificación y promoción del desarrollo del departamento, en coordinación, concurrencia, complementariedad, subsidiariedad de la acción municipal, de intermediación entre la nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes, a través de los diferentes organismos y entidades departamentales, bajo parámetros de eficiencia y eficacia.

Este proceso abarca desde la identificación de la situación actual del sector y las necesidades de la ciudadanía, hasta la definición de objetivos, estrategias, metas, presupuesto, seguimiento y análisis de la política pública. Implica el direccionamiento, coordinación y seguimiento de la gestión misional y administrativa de las secretarías sectoriales y entes descentralizados, adscritas y vinculadas.



Parte de la actividad principal del proceso de Gestión Gerencial es la responsabilidad de la planificación del Sistema de Gestión a través del representante de la alta dirección. Esta planificación se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir de manera eficaz y efectiva, los requisitos normativos y de los clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades, a través del establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad de la entidad.

Igualmente, realiza seguimiento al sistema de indicadores de calidad y de gestión, para monitorear los objetivos de calidad y verifica la implementación y los resultados generados por los procesos a través de la Revisión por la Dirección. El Secretario Privado, convocará cuando lo considere conveniente, o por lo menos una vez al año al Comité Institucional de Gestión y necesarias para contrarrestar el impacto, que pueda generar sobre el Sistema.

Cualquier cambio interno o externo, que afecte directa o indirectamente el Sistema de Gestión compete al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, teniendo en cuenta el impacto en la política, objetivos, mapa de procesos, procedimientos, entre otros, y tomando las acciones Desempeño, con el fin de efectuar la revisión del Sistema.

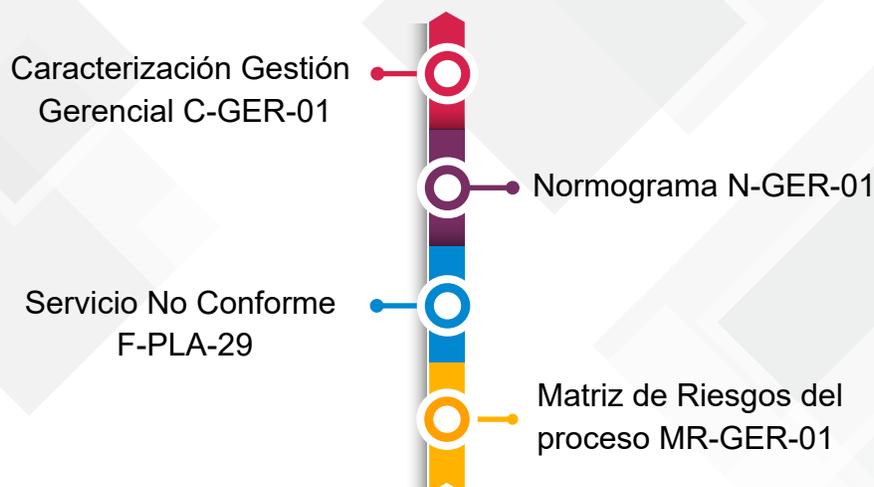
Dentro de este proceso, se encuentra el subproceso de Comunicaciones, el cual tiene como propósito garantizar una comunicación efectiva tanto interna como externa con los grupos de interés resaltando los planes, programas, proyectos, logros y resultados de la Administración Departamental. Abarca desde la recolección y análisis de la información hasta su divulgación al público objetivo a través de los canales de comunicación establecidos; Es el responsable de generar los contenidos informativos sobre la gestión de la entidad para publicarlos a través de los medios de comunicación, página WEB y redes sociales. El Director de Comunicaciones es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este subproceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del subproceso.

El subproceso de Protocolo, se encarga de la coordinación del protocolo y la ejecución de eventos y actividades de la Alta Dirección.

En el proceso de Gestión Gerencial participan también el Secretario Privado, el Director Estratégico, el Director Administrativo y Financiero, el Director de Comunicaciones y el Director de Protocolo.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)



5.2. PROCESO DE GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN

Este proceso es responsabilidad del Secretario de Planeación y tiene como propósito planificar, coordinar, orientar, asesorar, capacitar y direccionar permanentemente a la administración central y descentralizada del Departamento y de sus doce municipios para el desarrollo armónico e integral del Departamento del Quindío. Busca además, asesorar en la formulación de políticas, estrategias institucionales y sistemas de gestión para cumplir con la gestión del desarrollo social y administrativo del Departamento del Quindío; la formulación del Plan de Desarrollo Departamental, para su aprobación de acuerdo a las normas vigentes.

El subproceso de Proyectos y Cooperación, realiza la administración del Banco de Programas y Proyectos y gestión de proyectos de cooperación regional, nacional e internacional, propone el diseño y aplicación de estrategias de planificación de inversión pública departamental para promover el desarrollo económico, social, sectorial e integral del Departamento y sus Municipios.

El subproceso de Desarrollo Territorial, coordina las políticas y estrategias pertinentes al desarrollo y equilibrio territorial del Departamento y Municipios del Quindío para la gestión territorial departamental, la generación de información geodésica y el desempeño y desarrollo territorial de los municipios del Departamento, asesora la formulación, seguimiento y evaluación del ordenamiento territorial para los municipios del Departamento del Quindío y realiza el seguimiento y la evaluación a los planes de inversión pública de los Municipios del Departamento para medir su impacto social, económico en coordinación con otras instancias Departamentales, consolidando y analizar los informes sobre inversión pública, viabilidad fiscal y gestión para ser enviados a los distintos entes de control y demás organismos.

El subproceso de Sistemas de Información para la Planeación, administra los sistemas de información, asesorando a la administración departamental en la actualización del Sistema de Información Georeferenciada del Departamento (SIG) como herramienta tecnológica de gestión y evaluación de las políticas públicas territoriales para un mejor desempeño en la planificación; ejecuta programas y tareas de recopilación y análisis de datos estadísticos para proveer información continua, suficiente y confiable a los tomadores de decisión y a la



población en general, facilitando el seguimiento objetivo y monitoreo de las dinámicas económicas y sociales del Departamento, para propender por una adecuada planificación, Elaborando, entre otros, documentos e informes de carácter socioeconómico que den cumplimiento a la función informativa del Observatorio Departamental, que permitan orientar y formular políticas y estrategias generales de apoyo a los procesos de planeación del Departamento.

El subproceso de Desarrollo Organizacional busca orientar y coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Administración Central del Departamento del Quindío; abarca desde la orientación, acompañamiento y seguimiento a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión hasta la mejora continua del mismo.

El Secretario de Planeación fue designado por el Gobernador como representante de la Alta Dirección, para garantizar la definición, el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión. Igualmente, es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de hacer seguimiento a la medición de los indicadores de calidad y de gestión de los procesos y a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos.

Adelanta el diagnóstico del Sistema de Gestión, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades y promover la mejora continua del mismo.

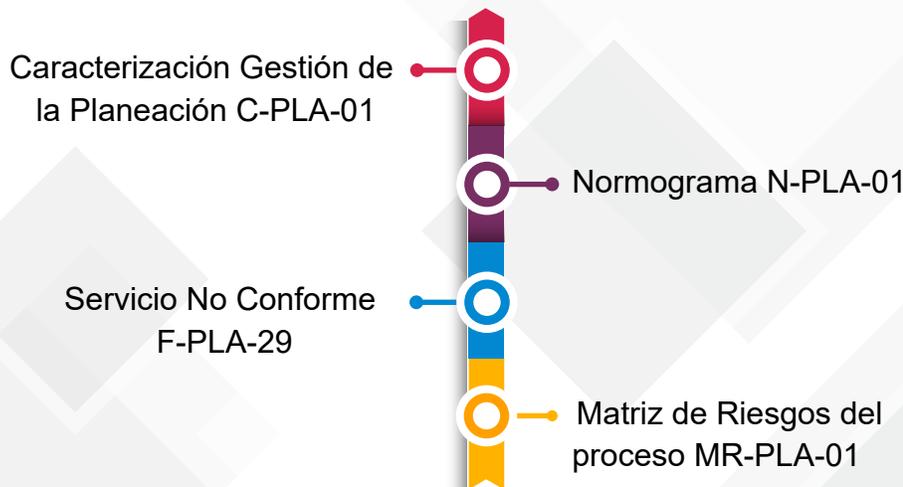
Este Proceso es el responsable del Manual de Calidad, de la validez de su contenido y de su formalización.

El subproceso de Casa Delegada busca direccionar la coordinación interinstitucional entre el departamento, el Gobierno Nacional, y demás entes territoriales para contribuir a la proyección del departamento ante el gobierno nacional, agentes y organismos público – privados nacionales e internacionales, el Congreso de la República y los entes territoriales.

En el proceso de Gestión de la Planeación participan también el Secretario de Planeación, el Director Técnico de Planeación, el Jefe de Proyectos y Cooperación, el Jefe de Desarrollo Territorial y el Director de la Casa Delegada.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.3. 5.3. PROCESO GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

Este proceso busca Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.



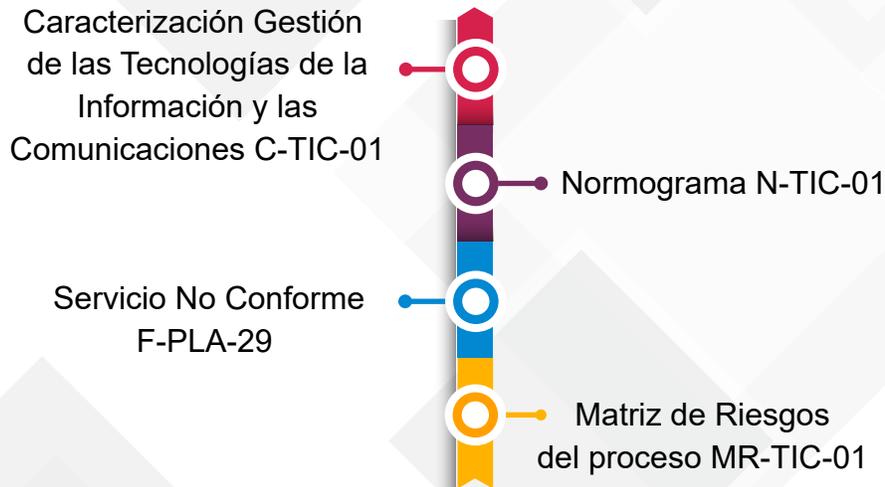
Así mismo, diseñar y formular los planes, programas y proyectos, así como fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar la implementación de la TIC en el Departamento del Quindío.

El subproceso de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica se encarga de realiar la Administración de la infraestructura tecnológica, garantizar la salvaguarda y restauración de la información de las diferentes bases de datos archivados en medios magnéticos de los servidores de la entidad, brindar soporte a los usuarios de acuerdo a las solicitudes remitidas, suministrar y administrar un portal web adecuado para la Administración Central Departamental que brinde información veraz, confiable y oportuna; mantener los equipos de cómputo en óptimas condiciones brindando un adecuado mantenimiento a los bienes informáticos; Generar espacios de participación ciudadana para la adopción y actualización del esquema de publicación de información publicada en el sitio Web de la Gobernación del Quindío y garantizar los Protocolos de Seguridad Equipo de Pagos Virtuales.

El subproceso de Gobierno Digital, busca establecer políticas, programas y proyectos para mejorar la infraestructura tecnológica en el Departamento del Quindío, brindar apoyo al desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales en la industria del software regional, realizar Gestión de recursos a nivel nacional e internacional para inversión en proyectos de gobierno digital y realizar asesoría técnica y acompañamiento a los municipios para fortalecer la Política de Gobierno Digital.

En el proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, participan el Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Director de Gobierno Digital y el Director de de Información e Infraestructura Tecnológica Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.4. PROCESO DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA

Este proceso es responsabilidad del Secretario de Aguas e Infraestructura, y tiene como propósito dirigir, promocionar y controlar los procesos de desarrollo de la infraestructura física vial y social del Departamento. Así mismo se encarga de la dirección, coordinación y control de los programas y proyectos relacionados con la Política Pública de Agua y Saneamiento Básico en el marco del Plan Departamental de Aguas PAP –PDA, aplicando criterios de equidad social, eficacia, racionalidad y validez ambiental encaminando el desarrollo social, económico y ambiental del departamento hacia una región competitiva.

El subproceso de Dirección Jurídica, busca dirigir y desarrollar los procedimientos, actos, contratos y demás acciones de carácter jurídico que se requieran al interior de la Secretaría de Aguas e Infraestructura para cumplir el objeto y misión de la dependencia, con arreglo a los postulados de la constitución y la ley.



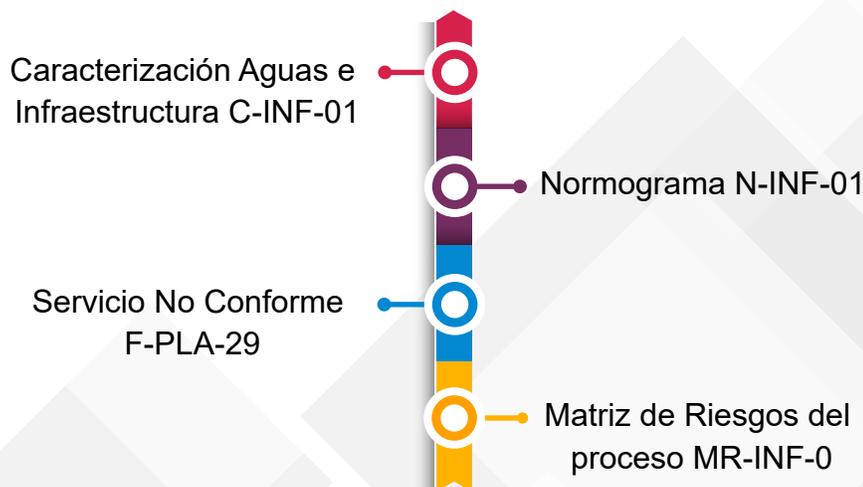
El subproceso de Aguas y Saneamiento Básico, tiene por objeto coordinar el desarrollo, ejecución, y seguimiento de las políticas, planes, programas, proyectos y contratos del Plan Departamental de Aguas.

El subproceso de Infraestructura vial y social, dirige las acciones necesarias para garantizar el mantenimiento, rehabilitación y expansión de la infraestructura vial y social del Departamento del Quindío; garantizar la construcción, mantenimiento, remodelación, recuperación y conservación de las obras públicas de infraestructura del sector social de carácter departamental y, en subsidio, las del orden municipal, diseñar y ejecutar un sistema de monitoreo continuo de la infraestructura vial del Departamento para determinar la prioridad de la inversión en el sector y diseñar programas de reacción para atender, mitigar y superar las emergencias o contingencias que se presente en materia vial en el Departamento del Quindío.

En el proceso de Aguas e Infraestructura participan también el Secretario de Aguas e Infraestructura, el Director de Infraestructura Vial y Social, el Director Jurídico y el Director de Aguas y Saneamiento Básico (PDA).

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:





Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.5. PROCESO DE CULTURA

Este proceso es responsabilidad del Secretario de Cultura, y tiene como propósito liderar el desarrollo artístico y cultural del Departamento, generando articulación con las políticas nacionales que contribuyan al fomento y promoción de las expresiones artísticas, así como el reconocimiento, valoración, apropiación y salvaguardia del patrimonio cultural garantizando la participación ciudadana, así mismo dirigir y coordinar el Sistema Departamental de Cultura y liderar las políticas culturales en el marco de los parámetros nacionales y territoriales, para garantizar el acceso de la comunidad Quindiana a los bienes y servicios culturales.

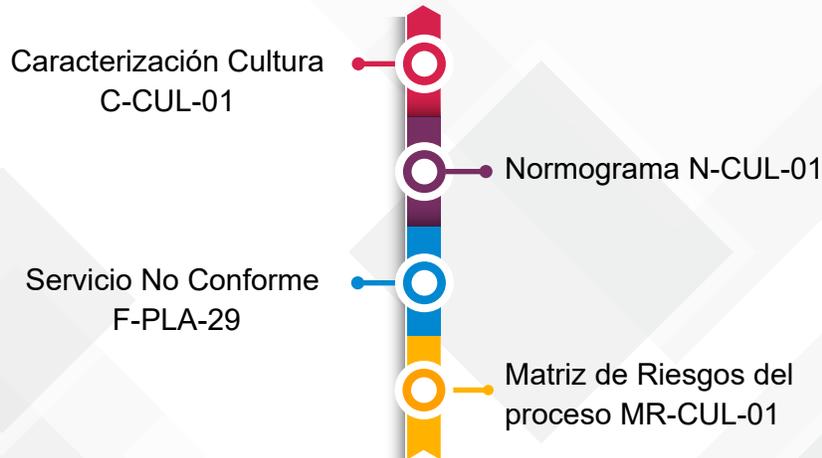
El subproceso de Gestión Cultural busca coordinar la gestión administrativa de la secretaría y participar en el diseño y formulación de políticas culturales que coadyuven a la consolidación del Sistema Departamental de Cultura, promoviendo mecanismos de interlocución y articulación entre los municipios y el Ministerio de cultura, además de coordinar el seguimiento y evaluación del Plan Departamental de las Culturas Bio-cultura y demás políticas culturales.

El subproceso de Patrimonio y Artes desarrolla acciones dedicadas a la protección, conservación, restauración, rehabilitación y divulgación del patrimonio cultural tangible e intangible, a su vez garantizar el conocimiento, práctica y disfrute de las expresiones artísticas como un derecho de todos los ciudadanos. Impulsar acciones dedicadas a la protección, conservación, restauración, rehabilitación y divulgación del patrimonio cultural del departamento en coordinación con las entidades especializadas en la materia, busca acompañar y fortalecer el Consejo Departamental de Patrimonio y demás instancias de participación en el sector, apoya acciones para la ejecución del plan especial de manejo del Paisaje Cultural Cafetero y coordinar la Red Departamental de Bibliotecas Públicas y procesos musicales.

En el proceso de Cultura participan también el Secretario de Cultura, el Director de Cultura, Artes y Patrimonio y el Jefe de Oficina de Patrimonio y Artes.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío.
(<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.6. PROCESO DE EDUCACIÓN

Este proceso es responsabilidad del Secretario de Educación, y tiene como propósito direccionar, regular y controlar la prestación del servicio educativo en el Departamento del Quindío en relación con las competencias de los municipios no certificados, en concurrencia, subsidiaridad, y complementariedad de la acción municipal y mediante la coordinación de acciones o convenios de financiación con entidades del orden nacional e internacional. Lidera asesora y controla los procesos educativos en coordinación con los municipios y las instituciones educativas para garantizar el derecho al servicio con calidad, inclusión, eficiencia y pertinencia. Así mismo, garantizar la prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica, media en sus distintas modalidades, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad, en el marco de la jurisdicción y en los términos definidos en la Ley, liderando la financiación de los servicios educativos tales como inversiones de infraestructura, en calidad y dotación de acuerdo a las normas.



El subproceso de Planeamiento Educativo tiene como objeto articular los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la Secretaría de Educación Departamental, de forma permanente para dar cumplimiento a las metas establecidas y atender de forma oportuna, integral, transparente y eficiente las necesidades de la ciudadanía, así como analizar la información estadística del servicio y del sector educativo, de acuerdo con el plan de desarrollo, los planes nacionales y sectoriales, con el fin de identificar tendencias y proyecciones y generar un diagnóstico detallado de la situación actual del sector.

El subproceso de Inspección y Vigilancia tiene como objeto inspeccionar, controlar y vigilar la gestión de instituciones educativas formales públicas y privadas, y para el trabajo y el desarrollo humano (ETDH); verificar que la prestación del servicio educativo se cumpla dentro del ordenamiento constitucional, legal y reglamentario, enmarcado en las actividades de control sobre la gestión directiva, administrativa, pedagógica y comunitaria de los establecimientos educativos oficiales y no oficiales dentro de la jurisdicción de la Secretaría de Educación Departamental, la educación formal, la educación para el trabajo y el desarrollo humano y la educación informal con el fin de garantizar la eficiencia y calidad en el servicio.

El subproceso de Asesoría Jurídica lidera la gestión de los asuntos legales y públicos y precontractuales de la Secretaría de Educación Departamental y sus instituciones educativas oficiales del departamento, para que los procesos se desarrollen dentro del marco legal vigente, procurando la prevención del daño antijurídico y la defensa de los intereses administrativos y litigiosos del departamento.

El subproceso de Calidad Educativa busca dirigir la gestión de la política de calidad educativa en sus componentes de mejoramiento y evaluación de las instituciones educativas adscritas a la Secretaría de Educación departamental del Quindío, en concordancia con los planes nacionales y territoriales para alcanzar la formación integral de los agentes educativos, dirigiendo el proceso de evaluación educativa de docentes, estudiantes e instituciones educativas de acuerdo a los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación para la elaboración y ejecución de los planes de mejoramiento, apoyando la ejecución del programa integral de atención a la primera infancia y la articulación entre niveles, de conformidad a los lineamientos nacionales, para garantizar la atención Educativa desde la primera infancia.



El subproceso de Cobertura Educativa tiene como objeto organizar, gestionar y controlar el acceso, permanencia de los niños, niñas, jóvenes y adultos en el Sistema Educativo; gerenciar los procesos y procedimientos tendientes a que existan las condiciones técnico administrativas necesarias que garanticen la oferta de cupos escolares pertinentes a la demanda, asegurando la continuidad de los estudiantes en el sector educativo para propiciar el cierre de brechas entre poblaciones diversas, vulnerables y por municipios, en igualdad de condiciones, en todos los niveles educativos; coordinar el proceso de matrícula del servicio educativo en las instituciones educativas oficiales, conforme a los lineamientos del Ministerio de Educación en términos de calidad y de acuerdo con la normatividad vigente para garantizar el acceso de la población objetivo y administrar el sistema integrado de matrícula (SIMAT) de acuerdo con los procedimientos definidos para la organización sistemática de la gestión de cobertura del servicio educativo para el desarrollo de las actividades relacionadas con el registro de matrícula.

El subproceso Administrativo y Financiero administra los recursos financieros y humanos del Sector Educativo del Departamento del Quindío (Administración y Financiera Educativa), gerencia las políticas administrativas y financieras de la secretaría de educación departamental conforme a los parámetros legales y en cumplimiento de misión institucional, para garantizar el normal funcionamiento de la secretaria de educación departamental en todas sus áreas.

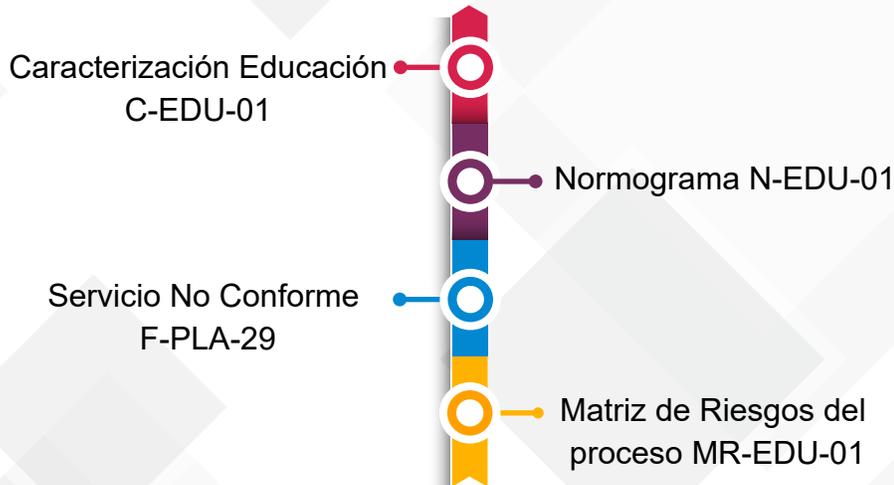
Por último Coordina las actividades de diseño, implementación, soporte, mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma tecnológica e informática, con base en los lineamientos del ministerio de educación nacional, para garantizar el correcto funcionamiento que soporta los procesos con eficiencia y eficacia en las dependencias de la secretaría de educación departamental del Quindío.

En el proceso de Educación participan también el Secretario de Educación, el Asesor Jurídico, el Director de Planeamiento Educativo, el Director Administrativo y Financiero, el Director Técnico de Cobertura Educativa y el Director Técnico de Calidad Educativa.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.



En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.7. PROCESO DE FAMILIA

Este proceso es responsabilidad del Secretario de Familia, y tiene como propósito abordar de manera integral la Familia y el desarrollo personal a través de la formulación, diseño, dirección, promoción y ejecución de políticas públicas, programas, planes, proyectos y acciones de reconocimiento, participación, prevención y atención social integral que tiendan a la protección de la familia como núcleo fundamental de la sociedad y al fortalecimiento de las poblaciones vulnerables y diferenciales del departamento; así como la generación, promoción y concertación de espacios para el desarrollo humano de todos los Quindianos.

Busca además liderar la formulación y puesta en marcha de las políticas públicas y sociales del Departamento del Quindío, conducentes a la promoción del desarrollo y la garantía de los derechos de los Quindianos, fortaleciendo la autonomía, la equidad, la corresponsabilidad, el reconocimiento de la diferencia, la inclusión social y la participación, a través del desarrollo de programas para los distintos grupos poblacionales en situación de pobreza o vulnerabilidad, y para cada uno de los miembros de la familia según su ciclo vital, en el marco de las Políticas Nacionales y las metas del Plan de Desarrollo Departamental.



El subproceso de Desarrollo Humano y Familia dirige, coordina y ejecuta políticas públicas, programas y proyectos orientados a garantizar el desarrollo de la familia, entendida por ciclo vital y enfoque poblacional, diferencial y de condición especial, a través de acciones que fundamenten y conserven el desarrollo humano y social del departamento del Quindío en el marco de cumplimiento de las políticas nacionales e internacionales y las metas del Plan de Desarrollo Departamental.

El subproceso de Adulto Mayor y Discapacidad dirige, coordina y ejecuta programas y proyectos orientados a garantizar el desarrollo de las Personas Mayores y Personas con Discapacidad desde un enfoque poblacional, diferencial y por condición especial, conservando y potencializando el desarrollo humano y social del departamento del Quindío en el marco de cumplimiento de las políticas nacionales y las metas del Plan de Desarrollo Departamental.

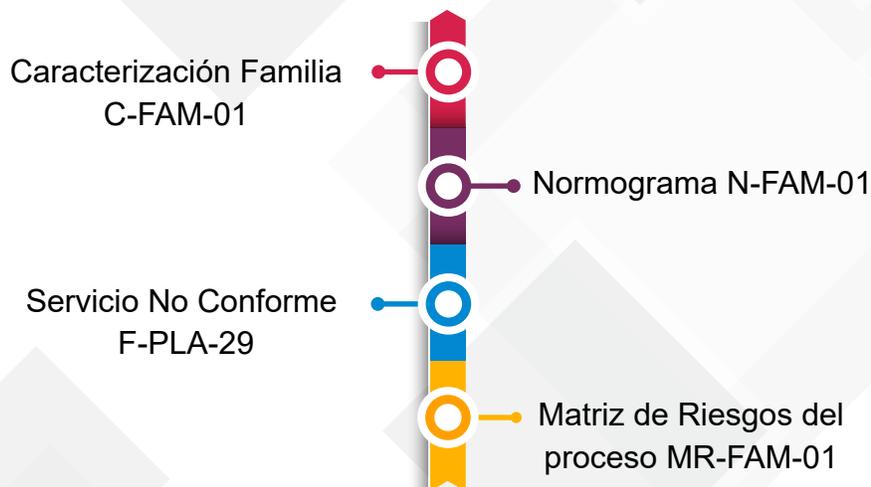
El subproceso de Poblaciones apoya la formulación y el diseño de programas y proyectos específicos de participación, protección, reconocimiento, atención e inclusión que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los diferentes grupos poblacionales del departamento del Quindío; especialmente las que se encuentran en condición de vulnerabilidad y que

conduzcan a garantizar su inclusión en el ámbito social, político y económico.

En el proceso de Familia participan también el Secretario de Familia, el Director de Desarrollo Humano y de Familia, el Director de Poblaciones, Jefe de oficina de Poblaciones, el Director Adulto Mayor y Discapacidad, el Jefe de Oficina de Juventud, el Jefe de Oficina de Familia, el Jefe de oficina de Mujer y Equidad.

Las interacciones del proceso pueden verse en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.8. PROCESO DE INTERIOR

Este proceso es responsabilidad del Secretario del Interior, y tiene como propósito desarrollar la política integral y coordinada del Estado en lo regional y local, para el fortalecimiento de la democracia, la justicia, el orden público, la seguridad, la convivencia y participación ciudadana, la prevención y protección de los D.D.H.H y DIH, la gestión, prevención y atención de los desastres, a través de la Coordinación planes, programas y proyectos en materia de derechos humanos, derecho internacional humanitario, orden público y convivencia ciudadana, participación ciudadana, acción comunal, ley de víctimas y Unidad Departamental de Gestión del Riesgo, que promuevan el orden, la prevención de riesgos y desastres, la transparencia y la paz del Departamento del Quindío.

El subproceso de Desarrollo, Comunitario, Seguridad, convivencia y Participación ciudadana, coordina la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos en materia de orden público, justicia, seguridad y convivencia ciudadana para el establecimiento de la cultura de la legalidad y la paz del territorio Quindiano, encargado de establecer espacios de



participación para la definición, formulación, ejecución, seguimiento y adopción de las políticas públicas en materia de participación ciudadana, el fortalecimiento de la democracia y la organización comunal.

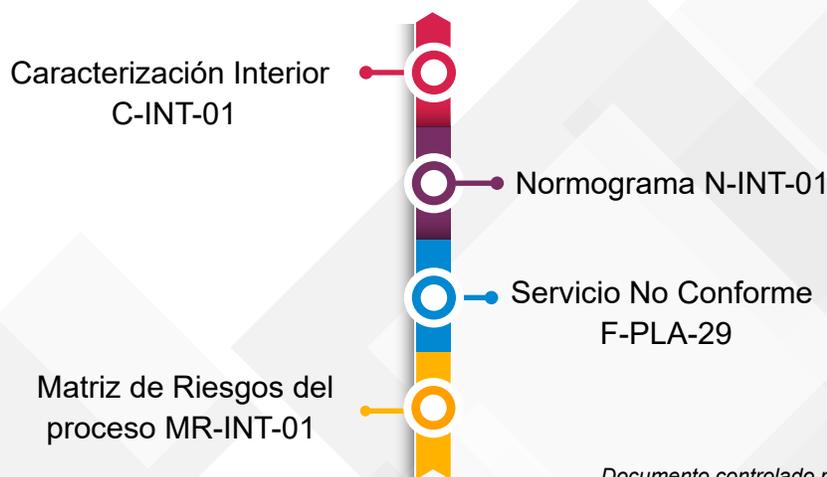
El subproceso de Protección de los Derechos y Atención a la población, lidera la adopción y seguimiento de las políticas públicas del Ministerio del Interior, en particular, las relativas a los derechos y libertades fundamentales, trata de personas y las víctimas del conflicto armado, con enfoque diferencial y enfoque de derechos.

El subproceso de Gestión de Riesgo dirige la implementación de la gestión del riesgo de desastres en el departamento del Quindío, atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, y coordinar el funcionamiento y el desarrollo continuo de la Unidad Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres.

En el proceso de Interior participan también el Secretario del Interior, el Director de Desarrollo, Comunitario, Seguridad, convivencia y Participación ciudadana, el Director de Protección de los Derechos y Atención a la población, el Jefe Oficina de Derechos humanos y el Director de Gestión del Riesgo.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:





Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.9. PROCESO DE SALUD PÚBLICA

Este proceso es responsabilidad del Secretario de Salud, y tiene como propósito ser un organismo de dirección que articule y consolide los procesos de asesoría, asistencia técnica, inspección, vigilancia y control al desarrollo del sistema integral de seguridad social en salud, (aseguramiento, la prestación de servicios de salud y el desarrollo de la salud pública), con atributos de calidad, eficiencia, integralidad, participación, transparencia y solidaridad, que garanticen un sistema de salud humanizado y equitativo en el departamento del Quindío; gerenciando los procesos y acciones del ente rector del sector Salud en el departamento del Quindío y liderar la implementación de las políticas nacionales y departamentales en el marco de los parámetros nacionales y territoriales, para garantizar la prestación del servicio de salud humanizado y equitativo para todos los Quindianos, con el propósito de responder a las necesidades en salud de la población del Departamento del Quindío.

La subdirección de Prevención, vigilancia y control de factores de Riesgo en Salud, articula los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la Salud Pública, de forma permanente para dar cumplimiento a las metas establecidas y fortalecer la atención primaria en salud, y la implementación de estrategias que fortalezcan la salud humana, direccionando las políticas por las prioridades definidas en el área de atención al ambiente, vigilancia en salud pública y el laboratorio departamental de salud pública.

La subdirección de Gestión estratégica de apoyo al sistema lidera los procesos estratégicos, el perfeccionamiento del Sistema de Gestión, apoya al despacho de la Secretaria en la planeación, programación, organización, ejecución y verificación de las actividades relacionadas con los procesos de tipo misional de la secretaria de salud y los proyectos misionales. Así mismo, administra, implementa, controla y evalúa el Sistema de Información en Salud para el Departamento del Quindío, con el fin de mejorar la eficiencia en la disponibilidad y generación de información del sector para la toma oportuna de decisiones.

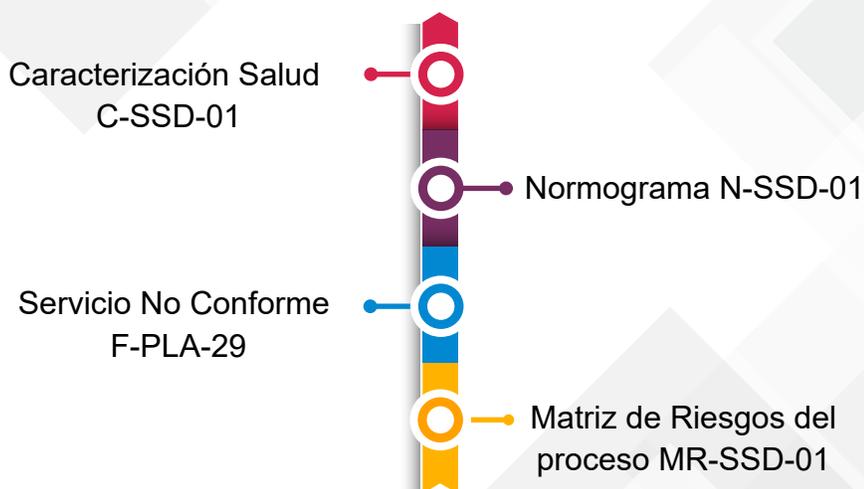


El subproceso de Calidad y prestación de servicios de salud, busca articular los procesos de aseguramiento, prestación de servicios, inspección vigilancia y control del sistema, seguimiento y evaluación de la producción hospitalaria y del Sistema Obligatorio de garantía de la calidad de forma permanente, para dar cumplimiento a las metas establecidas priorizando la atención en poblaciones con enfoque diferencial y vulnerable con la promoción por el respeto de los derechos de los usuarios y una salud con calidad y oportunidad.

En el proceso de Salud participan también el Secretario de Salud, el Director de Prevención vigilancia y control de factores de Riesgo, el Director de Gestión estratégica de apoyo al sistema – GEAS y el Director de Calidad y prestación de servicios de salud.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío.
(<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.9.1. Laboratorio de Salud Pública

El Laboratorio de Salud Pública de la Secretaría de Salud Departamental del Quindío, es el referente en su jurisdicción, para la realización de análisis confiables y oportunos de muestras, en las actividades de vigilancia y control de enfermedades de interés en salud pública y vigilancia y control sanitario, medio ambiente y el desarrollo de la red de laboratorios. Contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Quindiana. El Laboratorio de Salud Pública cuenta con dos áreas, definidas como unidades para la prestación de sus servicios:

a



Unidad de vigilancia de factores de riesgo del ambiente y del consumo (IVC Agua para consumo humano, IVC Alimentos y bebidas alcohólicas, IVC Entomología)

b



Unidad de vigilancia de eventos de interés en salud pública

El Laboratorio desarrolló y documentó un sistema de gestión que cumple con el estándar internacional ISO/IEC 17025:2005, mejora la gestión en sus procesos y cumple con las necesidades de sus clientes, con los requisitos del INVIMA, INS y otras autoridades; y según la Resolución 0628 "Por medio de la cual se desarrolla el sistema de gestión calidad y vigilancia del laboratorio de salud pública de la secretaria de salud del Departamento del Quindío" (https://quindio.gov.co/home/docs/items/item_196/2016-08-16_2.pdf)

El sistema de gestión de calidad del laboratorio se aplica a todas las actividades que se realizan en las instalaciones permanentes del laboratorio y fuera de ella; cuenta con personal idóneo, profesional y técnico, con la formación, habilidades y experiencia requerida. El Laboratorio de Salud Pública del Quindío cuenta con personal autónomo e imparcial en el manejo de la información relacionada con sus resultados, procedimientos y actividades generales. Estas actividades siguen intereses netamente técnicos y no obedecen a otros propósitos. Parte del personal del laboratorio está vinculado directamente y otra parte mediante contrato de trabajo el cual se rige bajo los requisitos legales de la organización y cuenta con los equipos, el personal necesario y especializado para realizarlo.

El Laboratorio de Salud Pública cuenta con un M-SSD-03 Manual de Calidad Laboratorio de Salud Pública que describe las disposiciones adoptadas por la entidad para cumplir las políticas, los objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en las norma NTC-ISO-IEC 17025:2005 “Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración”. NTCGP 1000:2009 y Estándares de calidad para laboratorios según Resolución 1619 de 2015, y que hace parte del presente Manual.

5.9.1.1. Control de los equipos de seguimiento y medición

El Procedimiento General de Gestión de Equipos (P-SSD-65), especifica las actividades que el laboratorio realiza para satisfacer los requerimientos de la norma de calidad, controlando desde el momento en el que se adquiere un equipo, seguimiento metrológico, hasta que se convierta en una maquina obsoleta y se coordine su disposición final; Esto con el fin de realizar un seguimiento de su funcionamiento para garantizar la calidad de las pruebas y hacer un control a los proveedores.

5.10. PROCESO DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO



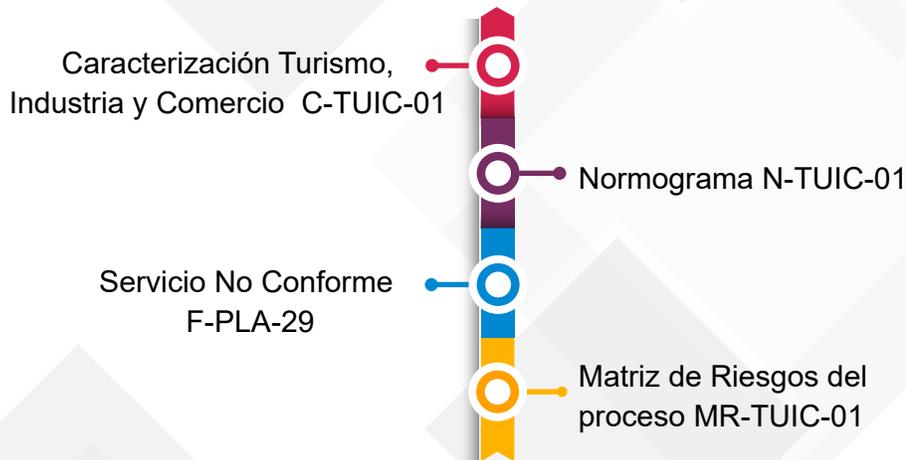
Este proceso es responsabilidad del Secretario de Turismo, Industria y Comercio, y tiene como propósito promover la competitividad territorial, turística y sectorial por medio de esquemas colaborativos público – privados, programas de innovación, ciencia y tecnología, emprendimiento, posicionamiento turístico, comercio internacional y promoción territorial, con recurso humano competente, en el marco de responsabilidad de la administración pública, contribuyendo a la disminución de la pobreza en el Quindío.

El subproceso de Turismo Clúster y Asociatividad se encarga de ejecutar la política de desarrollo turístico promoviendo esquemas de colaboración con el sector privado, contribuyendo a la promoción y al aseguramiento de la calidad, consolidando el Departamento del Quindío como destino turístico. A través de la Jefatura de Oficina de Promoción y Calidad consolidando el Departamento del Quindío como destino turístico. A través de la Jefatura de Oficina de Promoción y Calidad Turística se desarrollan los programas de promoción y aseguramiento de la calidad, orientados a garantizar el desarrollo del turismo en el Departamento del Quindío, a través de acciones de seguimiento y control al cumplimiento de los estándares de calidad según la normatividad vigente para bienes y servicios y turísticos, entre otros. El subproceso de Industria y Comercio, se encarga de coordinar, adoptar y orientar la política pública en generación de ingresos que contribuya a mejorar la calidad de vida y el derecho al trabajo, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación de empleo, productividad y competitividad. A través de la Jefatura de de Promoción, Empleo, Competitividad e Innovación, se contribuye al desarrollo regional y empresarial mediante acciones que fomenten la productividad, competitividad, innovación y Comercio Exterior en el Departamento.

En el proceso de Turismo, industria y comercio participan también el Secretario de Turismo, industria y comercio, el Director Turismo Clúster y Asociatividad, Jefe Oficina Promoción y Calidad Turística, Director Industria y Comercio y el Jefe Oficina de Promoción, Empleo, Competitividad e Innovación.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.11. PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Este proceso es responsabilidad del Secretario Administrativo, y tiene como propósito planear, conservar y racionalizar oportunamente los recursos físicos, materiales y tecnológicos requeridos por el sector central del Departamento del Quindío, adelantar la gestión del talento humano al servicio de dicha administración, buscando a través de cada una de sus dependencias la administración ética, la transparencia, el mejoramiento continuo y la correcta prestación de los servicios, con los mejores niveles de calidad humana, mediante la aplicación de las técnicas modernas de la gestión.

El subproceso de Recursos Físicos se encarga de coordinar que se realice la vigilancia, amparo y control de bienes inmuebles del Departamento, como también dirigir, controlar y programar el suministro oportuno de los elementos y servicios de apoyo que requiere las diferentes dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío. Dentro de este subproceso se encuentra el área de Almacén, que ejecuta y supervisa todas las actividades del Almacén General; cuidado y administración de todos los bienes muebles e inmuebles propiedad del Departamento del Quindío.



El subproceso de Talento Humano busca propender por el desarrollo y mejoramiento del talento humano al servicio del departamento, de igual forma garantiza el reconocimiento de salarios y prestaciones sociales a que tuvieren derechos los funcionarios y ex funcionarios de la administración central del departamento. Ejecuta la elaboración de planes, programas y proyectos para el desarrollo de capacidades y competencias laborales de los servidores públicos, su nivel de vida y el de su familia e incrementar los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo generando con ello un aumento en la eficiencia y productividad laboral. Entre sus herramientas cuenta con el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, el Plan Estratégico del Talento Humano: Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Bienestar e Incentivos Institucionales), Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

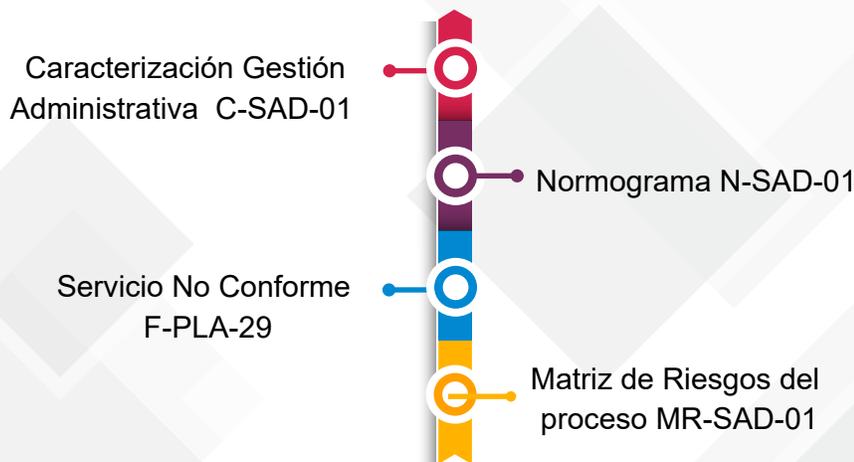
El subproceso de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, diseña y formula los planes, programas y proyectos necesarios para promover el acceso a las Tecnologías de la Información y la comunicación en el orden Departamental y desarrollar estrategias para la implementación de los sistemas de las TIC en el Departamento del Quindío, entre ellos el Plan Estratégico de Tecnología e Información, Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. A través de la Dirección de Sistemas se planea, dirige y evalúa el desarrollo tecnológico del Departamento, para la construcción de una infraestructura de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que soporte los procesos de planeación, programación, ejecución y evaluación de los programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Departamental.

La subdirección de Fondo Territorial de Pensiones se ocupa de participar en el proceso de liquidación, verificación, cobro y pago de cuotas partes de pensiones conforme a la normatividad vigente, con el fin de procurar su correcto y oportuno recaudo y pago de las mismas.

En el proceso de Gestión Administrativa participan también el Secretario Administrativo, el Director de Recursos Físicos, el Director de Almacén, Director de Talento Humano, Director TIC, Director de Sistemas y Director del Fondo Territorial de Pensiones.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío. (<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.12. PROCESO DE GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL

Este proceso es responsabilidad del Secretario Jurídico y Contractual, y tiene como propósito conocer, difundir y emitir conceptos jurídicos asegurando la Unidad Jurídica Institucional, igualmente adelantar toda la gestión contractual; así mismo realizar el registro, inspección, vigilancia y control de Entidades sin Ánimo de Lucro y llevar a cabo la revisión de constitucionalidad y legalidad de los actos administrativos de carácter general emitidos por los concejos y alcaldes municipales. Igualmente, asegurar que la ejecución del Plan de Desarrollo de la Administración Departamental, y las demás actuaciones de la administración se realicen dentro del marco de la normatividad vigente.



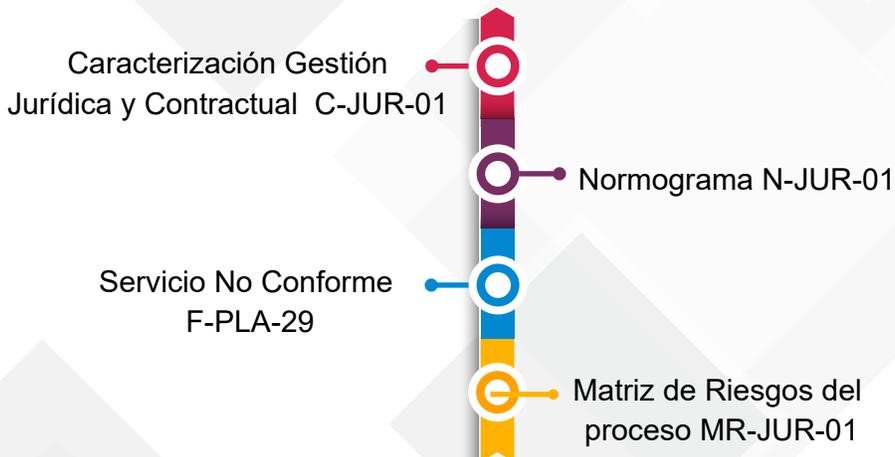
El subproceso de Asuntos Jurídicos, Conceptos y Revisiones busca propender por la emisión de conceptos jurídicos, revisiones, y asesorías en general a los funcionarios de la Gobernación del Quindío y entidades descentralizadas, con la finalidad de obtener actuaciones ajustadas a la ley; analizar los actos administrativos preferidos por la Administración Departamental, los Entes Territoriales, Asamblea Departamental, Concejos Municipales y otras instancias para determinar su legalidad.

El subproceso de Contratación busca articular de manera armónica los procesos y procedimientos de planeación, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación en la etapa precontractual, contractual y post contractual, para un cabal cumplimiento de la normatividad correspondiente, y los principios de la contratación estatal y de la función pública. También coordinar la preparación, proyección y elaboración de los actos precontractuales en las distintas modalidades (licitación, selección abreviada y concurso de méritos, mínima cuantía y contratación directa) haciendo énfasis en su viabilidad jurídica, y participando activamente para garantizar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, salvo en la delegación existente.

En el proceso de Gestión Jurídica y Contractual participan también el Secretario Jurídica y Contractual, el Director de Asuntos jurídicos, conceptos y revisiones, el Director de Contratación, el Jefe de Oficina de Estudios Previos, el Jefe de Oficina de Evaluación Contractual, el Jefe de Oficina de Evaluación financiera a contratos y el Jefe de Oficina de Información Contractual.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío.
(<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.13. PROCESO DE HACIENDA PÚBLICA

Este proceso es responsabilidad del Secretario Jurídico y Contractual, y tiene como propósito de administrar las rentas del departamento del Quindío, atendiendo las normas legales y políticas de gestión para financiar el plan de desarrollo Departamental y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, desarrollando la política fiscal del gobierno departamental para asegurar la financiación de los programas y proyectos de inversión pública como también la de los gastos autorizados para el normal funcionamiento de la administración y el cumplimiento de la deuda pública del Departamento del Quindío.

El subproceso Tributario busca dirigir, coordinar, supervisar y controlar las rentas de origen tributario de naturaleza endógena o exógena que administra el Departamento.

A través de la Jefatura de Oficina de Fiscalización y Liquidación, se formulan objetivos estratégicos, adoptar los planes, programas y proyectos para asegurar el cumplimiento y correcta liquidación de los impuestos así como proyectar las liquidaciones oficiales según el caso, también debe realizar investigaciones para determinar el correcto cumplimiento de las



obligaciones tributarias y verificar la ocurrencia de hechos tributarios sancionables dentro de los programas de Gestión y control con el fin de obtener el cumplimiento de las obligaciones del administrado y la correcta determinación del impuesto a cargo del contribuyente.

A través de la Jefatura de de Oficina de Recaudo y Cobranzas, se adelantan los procesos de cobro administrativo coactivo, atendiendo a las directrices enmarcadas en el reglamento interno de cartera, con la finalidad de lograr la recuperación de cartera del Departamento del Quindío, así como de otras obligaciones en las que ostente el ente territorial.

El subproceso Financiero, dirige, coordina y supervisa el proceso presupuestal, contable y financiero del Departamento del Quindío.

A través de la Jefatura de Oficina de Presupuesto se desarrollan funciones de análisis, control y seguimiento al Presupuesto General del Departamento del Quindío y verificar sus operaciones.

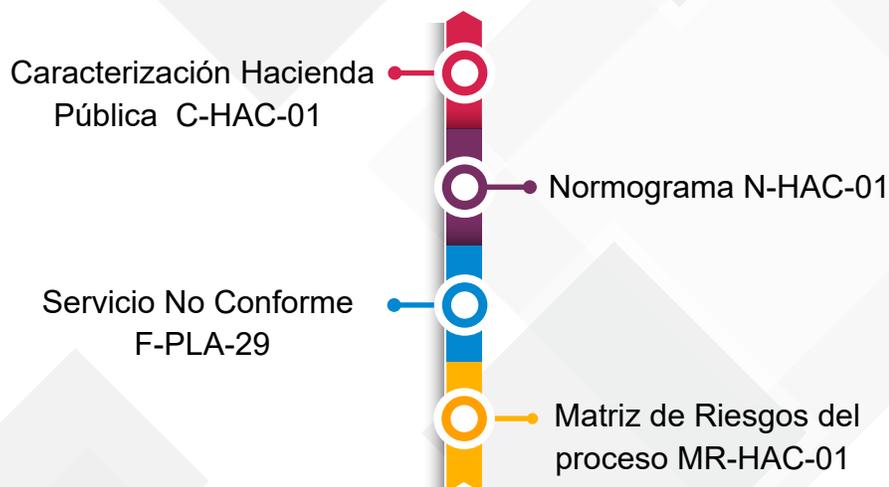
A través de la Jefatura de Oficina de Contabilidad se busca controlar el proceso contable y las operaciones.

El área de Tesorería General administra, controla los recursos del tesoro departamental y ejecutar la política financiera para optimizar los ingresos y la racionalización del gasto y obligaciones tributarias atendiendo las normas legales vigentes.

En el proceso de Hacienda Publica participan también el Secretario de Hacienda Pública, el Director Tributario, el Jefe de Oficina de Fiscalización y Liquidación, el Jefe de Oficina de Recaudo y Cobranza, el Director Financiero, el Jefe de Oficina de Presupuesto, el Jefe de programación de desembolsos.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío.
(<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.14. PROCESO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y DEFENSA

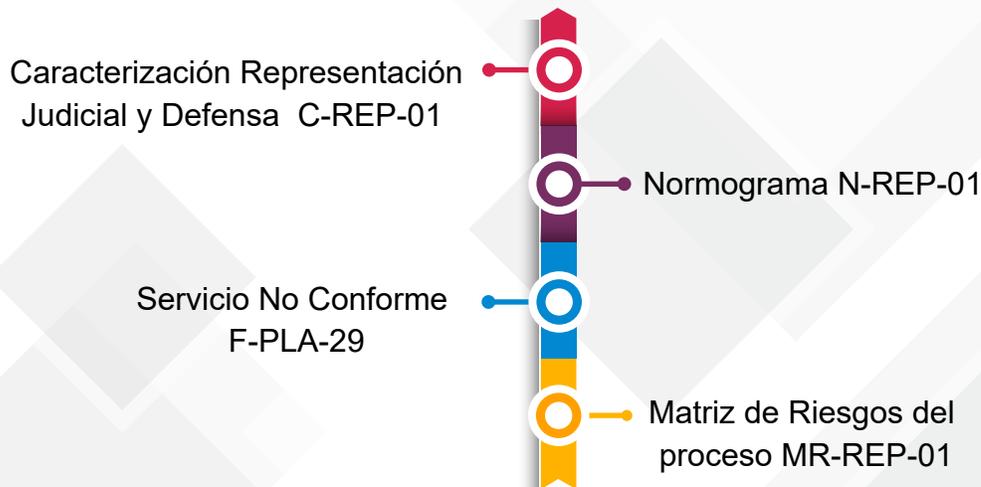
Este proceso es responsabilidad del Secretario de Representación Judicial y Defensa, y tiene como propósito Procurar la adecuada defensa de los intereses de la nación mediante el diseño e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico, el fortalecimiento de la defensa litigiosa del Estado, y en general, para el mejoramiento de la gestión jurídica pública; garantizando la eficiencia y eficacia en la defensa jurídica del Departamento del Quindío, a través de las actividades de orientación y coordinación para el logro de una defensa técnica armónica que responda a los intereses jurídicos públicos de la administración departamental.

A través de la Jefatura de Oficina de Representación Judicial y Extrajudicial se busca prestar asistencia en la actividad de representación judicial en todas y cada una de las etapas procesales, verificando y dando cumplimiento a los mandatos legales a tenerse en cuenta en cada proceso en particular, buscando con ello el beneficio y la protección jurídica del ente territorial en todas las áreas del derecho.

En el proceso de Representación Judicial y Defensa del Departamento participan también el Secretario de Representación Judicial y Defensa y el Jefe de Oficina de Representación Judicial y Extrajudicial.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



Los procedimientos relativos al proceso se listan en la Intranet de la Gobernación del Quindío.
(<http://190.90.218.37/sevenet/principal.php>)

5.15. PROCESO DE CONTROL INTERNO DE GESTION

Este proceso es liderado por el Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de Gestión. Lidera el proceso de gestión de Control y Auditorías, el cual debe ser considerado como un proceso retroalimentador a través de la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría que contribuye de manera efectiva al mejoramiento continuo de los procesos de Administración del riesgo, Control y Gestión de la entidad.

La Oficina de Control interno de Gestión enfatiza fundamentalmente en los siguientes tópicos: seguimiento al mapa de riesgos, asesoría y acompañamiento, evaluación y seguimiento a la gestión institucional, fomento de la cultura del control, y relación con entes externos. Las auditorías internas de control interno verificarán entre otros aspectos el cumplimiento de las

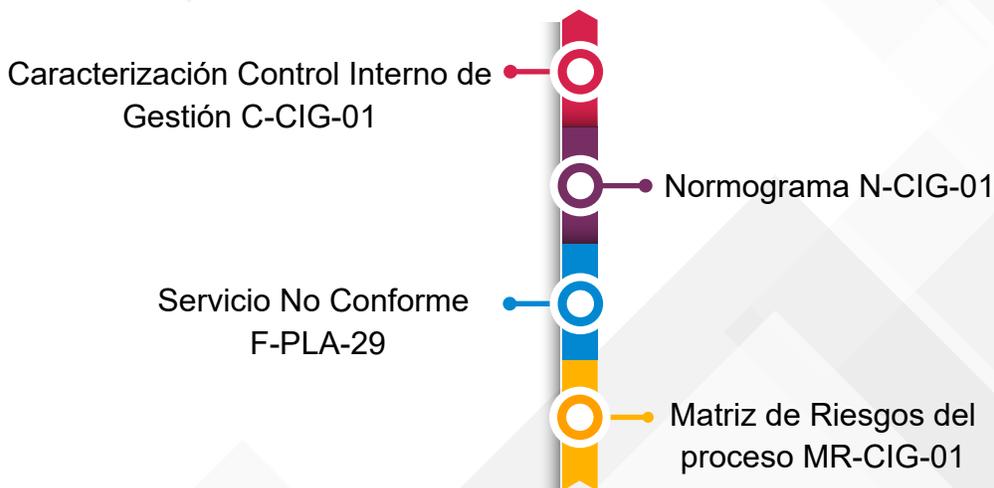
La Oficina de Control interno de Gestión enfatiza fundamentalmente en los siguientes tópicos: seguimiento al mapa de riesgos, asesoría y acompañamiento, evaluación y seguimiento a la gestión institucional, fomento de la cultura del control, y relación con entes externos. Las auditorías internas de control interno verificarán entre otros aspectos el cumplimiento de las actividades acordes a las normas vigentes y recomendará acciones de mejora para la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema.

De igual forma recomendará pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Modelo Integrado de Planificación y Gestión – MIPG.

En este proceso participan el Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión y el grupo de Auditores.

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:





Las auditorías internas de calidad, generarán oportunidades de mejora a los procesos del sistema, conforme a los requisitos establecidos en las normas de calidad y otras normas que complementen el Sistema de Gestión.

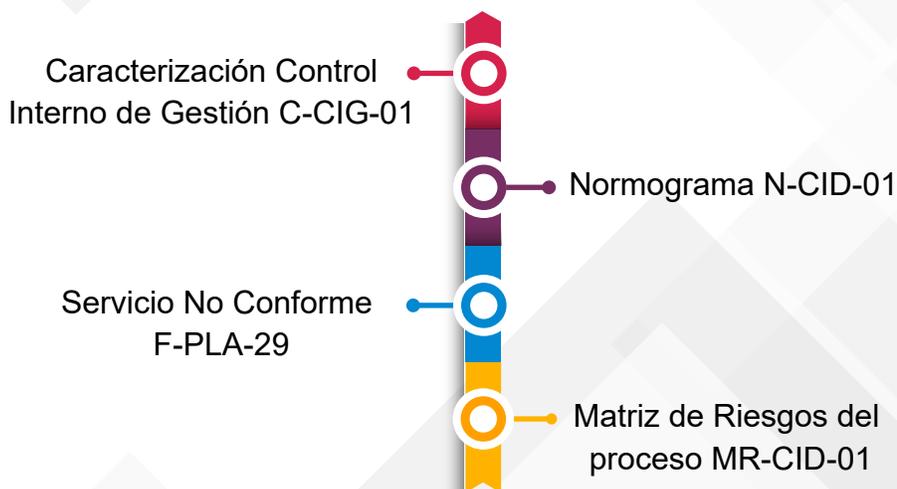
5.16. PROCESO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

El proceso de Control Interno Disciplinario adelanta y gestiona los procesos disciplinarios que se presenten en contra de los servidores públicos (Administración central, Docentes, Directivos docentes y Administrativos de las instituciones educativas del Departamento) de conformidad con la constitución y la ley y demás normas vigentes para tales efectos.

En este proceso participa el Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario

Las interacciones del proceso pueden ver se en la Matriz de Interrelación de Procesos MT-PLA-01.

En la Intranet se puede acceder a la siguiente información:



6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

6.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La entidad ha determinado que es necesario hacerle seguimiento y medición a cada proceso, con el fin de demostrar la conformidad de los servicios, resultados y productos que suministra la Administración del Departamento del Quindío a los ciudadanos y demás partes interesadas. 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.

La Administración Central, aplica medición y ensayo, especialmente en el proceso de Salud en el Laboratorio de Salud Pública, donde utiliza equipos de medición, a los cuales se establecen los programas de calibración y/o verificación.

En los demás procesos, el mecanismo utilizado normalmente es el seguimiento a través de indicadores de Gestión, los cuales se estructuraron por procesos y cada uno contiene: una hoja técnica del indicador; una hoja de datos, desempeños y análisis y por último un comportamiento gráfico. Para ello 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 (PPLA-74).

6.2. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCIÓN

Para llevar a cabo el ejercicio de planeación, la entidad debe documentar el ejercicio en donde se describa la parte conceptual u orientación estratégica; y la parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir, cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y evaluar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.



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.

6.3. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS

La Administración departamental del Quindío realiza periódicamente el seguimiento a la percepción de los ciudadanos, prestadores de servicios, servidores públicos 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).

También se realiza seguimiento a las respuestas dadas a las comunicaciones oficiales, en especial a las clasificadas como PQRS, desde el área de Gestión Documental (Ventanilla Virtual y SeveNet), y las plataformas de la Secretaría de Salud SAC y la Secretaría de Educación. Desde estas plataformas se puede hacer trazabilidad al estado de las comunicaciones oficiales allegadas a la entidad.

6.4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Conforme a los seguimientos realizados a través de indicadores, percepción de ciudadanos y comunicaciones oficiales, la Administración Departamental del Quindío, analiza y evalúa sus resultados a través de la revisión del Sistema de Gestión, tomando acciones de mejora en coordinación con cada proceso responsable del servicio o resultado bajo, generando los planes de mejoramiento que tengan lugar.

Teniendo en cuenta que éstos resultados permiten evaluar:

La conformidad de los productos y servicios.



El grado de satisfacción de los ciudadanos, servidores públicos, proveedores y prestadores de servicios y demás partes interesadas.



El desempeño, la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema y de sus procesos.



La implementación de lo planificado en forma eficaz.



La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.



La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión.



6.5. AUDITORÍAS INTERNAS

La Administración Central del Quindío realiza auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información a cerca de del Sistema de Gestión y verificar que se:

- a. Cumple con los requisitos CLEN (Clientes, Legales, de la Entidad y de las Normas que soportan dicho sistema)
- b. Está implementado y mantenido el sistema de gestión.

Las auditorías internas tienen como fin verificar el funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión, para que con base en los resultados, se tomen las decisiones, acciones correctivas y de mejora pertinentes. Son realizadas de acuerdo con el programa de auditorías, buscando realizar por lo menos una en el año.

Estas auditorías internas son realizadas por personas calificadas, fundamentalmente de planta que conforman el equipo de auditores internos y cumplen el perfil establecido en el procedimiento Auditorías Internas (P-PLA69). En él se contempla los pasos para:

1. Establecer e implementar el programa de auditorías.
2. Establecer los planes de auditoría, en los cuales se definen los criterios, el alcance y las fechas de apertura, ejecución y cierre, entre otros aspectos.

- 

Seleccionar los auditores y las auditorías asegurando la objetividad y la imparcialidad.
- 

Se asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente.
- 

Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas, para solucionar los problemas o riesgos identificados.
- 

Se conserva la información documentada como evidencia.

Normalmente se audita los requisitos CLEN. Los requisitos de las normas que se vienen auditando son las que soportan el Sistema de Gestión, así: Norma NTC GP1000:2009, especificaciones técnicas establecidas por el Ministerio de Educación para 4 procesos certificados en la Secretaría de Educación; así como la norma ISO 17025 para el proceso de salud pública – Laboratorio de Salud.

6.6. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La alta dirección revisa el Sistema de Gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la entidad. 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-PLA64).



La revisión considera, entre otros aspectos que se describen en el proceso de Revisión del Sistema de Gestión, los siguientes:

- 

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 .

6.7. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (CONTROL INTERNO DE GESTION)

La Administración del Quindío también ha establecido en su estructura organizacional los procesos para realizar la evaluación independiente para verificar la efectividad del control interno de la entidad. Para la realización de la evaluación del Sistema de Gestión, ha desarrollado e implementado las metodologías y herramientas de evaluación, para evaluar 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 del Sistema de Gestión. Ver procedimientos P-CIG01 a P-CIG-06, P-CIG-10 Y P-CIG-11.

7. MEJORA

La entidad determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de los ciudadanos y aumentar la satisfacción, teniendo en cuenta:

- ◆ Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras.
- ◆ Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- ◆ Mejorar el desempeño, la eficacia y eficiencia el Sistema de Gestión.



7.1. NO CONFORMIDAD y ACCIONES CORRECTIVAS

El personal de Administración Departamental realiza una oportuna detección de las No conformidades tanto reales como potenciales de los procesos, sus causas y genera acciones para controlarla y corregirla y/o hacer frente a las consecuencias; también evaluando la necesidad de tomar acciones correctivas que eliminen las causas de la no conformidad y/o falla, con el fin de evitar que se vuelvan a presentar.

Para ello están los procedimientos de Acciones Correctivas y/o Preventivas según P-PLA-71, que define los requisitos para:

Reaccionar ante la No Conformidad (N/C) y cuando sea aplicable:



Tomar acciones para controlarla y corregirla.



Hacer frente a las consecuencias.



Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas, evitando su recurrencia mediante: revisión y análisis de la N/C; determinar las causas; determinar si existen N/C similares o que potencialmente podrían ocurrir; implementar acciones tomadas; si es necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y hacer cambios al sistema de gestión.

7.2. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

El objetivo del procedimiento de control de servicio no conforme es establecer los lineamientos a seguir para controlar el producto no conforme o salidas no conformes y las no conformidades tanto reales como potenciales que se lleguen a presentar, identificando y atacando las causas que lo genere para evitar su recurrencia, y que productos o servicios no conformes lleguen a los ciudadanos, según el procedimiento P-PLA-70 Control del servicio no conforme.

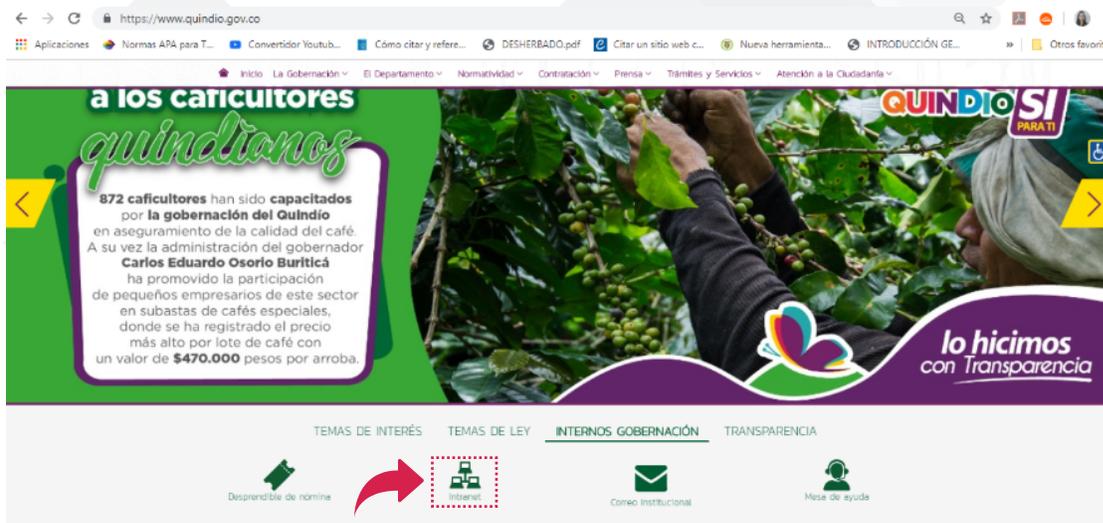
8. HISTORIAL DE CAMBIOS

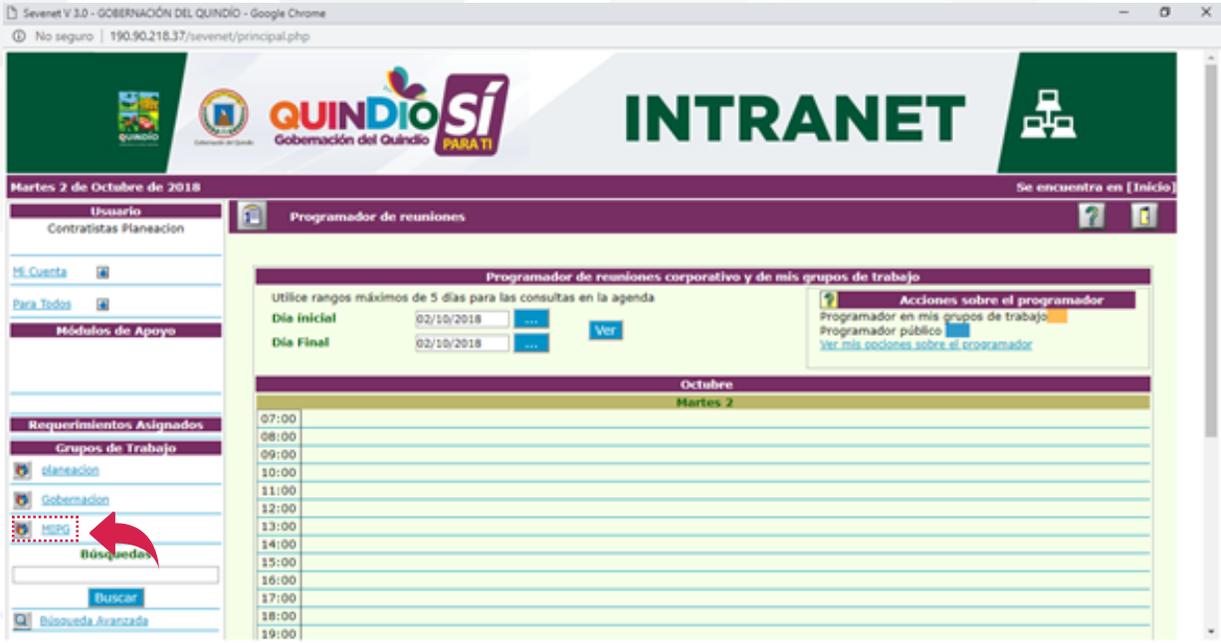
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
11-12-2019	5	Inclusión del M-SSD-03 Manual de Calidad Laboratorio de Salud Pública, actualización de la tabla de indicadores de calidad.
25-04-2019	4	<p>Se modifica el Mapa de procesos con la inclusión del proceso Estratégico: Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creada de acuerdo a la Decreto 186 del 28 de marzo de 2019 "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, Y EN CONSECUENCIA SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.</p> <p>Se incluye en el punto 5 la descripción de proceso Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y sus subprocesos.</p>
06-12-2018	3	<p>Se modificó la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad e Indicadores de Calidad y Valores.</p> <p>Se modificó las exclusiones teniendo en cuenta el Control de equipos de seguimiento y medición realizado en el Laboratorio de Salud Pública.</p> <p>Se ajustó la descripción de los procesos en cuanto a sus objetivos y alcance y se eliminó la relación de procedimientos. Para lo cual se tiene el Anexo Virtual que contiene la relación de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión en la Intranet.</p> <p>Se revisó la redacción del documento en general y se ajustó de acuerdo al mapa de procesos.</p> <p>Se actualizó el organigrama, se redactó el detalle de los procesos del numeral 6 para todos los procesos identificados en el mapa de procesos que se ajustó.</p> <p>Se actualizó la base legal.</p>
10-01-2012	2	<p>Se nombró como Manual de Calidad y Operación.</p> <p>El manual sigue la estructura y puntos de la norma NTCGP 1000:2009 (NTC ISO 9001/2008) y del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005).</p> <p>Adecuación del Manual de acuerdo al Modelo de Operación</p> <p>El manual describe las disposiciones adoptadas por la entidad para cumplir las políticas, los objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en las normas NTCGP 1000:2009 (NTC ISO 9001/2008). Al igual que los elementos, componentes y subsistemas planteados por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005).</p>
2009	1	Creación del Manual de Calidad de la Administración Departamental



9. ANEXO VIRTUAL

Este anexo contiene los documentos que constituyen el Manual de Procesos y Procedimientos contenidos en el Listado Maestro de Documentos, entre otros, ubicado virtualmente en la intranet de la pagina web de la Gobernación del Quindío, al cual se ingresa con el usuario y clave correspondientes. Para visualizar el árbol documental se ingresa al área de MIPG – Información General.







Sevenet V 3.0 - GOBERNACIÓN DEL QUINDIO - Google Chrome
No seguro | 190.90.218.37/sevenet/principal.php

QUINDIO **SÍ** PARATI
GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

INTRANET

Martes 2 de Octubre de 2018 Se encuentra en Inicio / Inicio / Información General

Usuario
Contratistas Planeación

MEIPG

- Información General
- Foros de Discusión
- Encuestas
- Documentos
- Evaluaciones en Línea
- Integrantes
- Eventos Actividades
- Proyectos
- Recesar

Información General

Mostrar 25 Registros por página

MODERNIZACION ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL

Se publican el mapa de procesos, el organigrama de la entidad y actos administrativos de modernización de la administración central del Departamento.

Más información

Publicó: Usuario Administrador Mec y Calidad el 19/Jun de 2018 a las 16:54:54

PROCESOS MISIONALES: SALUD

Se presenta la documentación del proceso misional de Salud.

Más información

Publicó: Usuario Administrador Mec y Calidad el 27/Sep de 2018 a las 07:30:51

Sevenet V 3.0 - GOBERNACIÓN DEL QUINDIO - Google Chrome
No seguro | 190.90.218.37/sevenet/principal.php

QUINDIO **SÍ** PARATI
GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

INTRANET

Martes 2 de Octubre de 2018 Se encuentra en Inicio / Inicio / Información General / Detalle

Usuario
Contratistas Planeación

MEIPG

- Información General
- Foros de Discusión
- Encuestas
- Documentos
- Evaluaciones en Línea
- Integrantes
- Eventos Actividades
- Proyectos
- Recesar

Detalle Información General

PROCESOS MISIONALES: SALUD

Se presenta la documentación del proceso misional de Salud.

Proceso: Caracterización	Subproceso	Procedimientos/Formatos
Proceso: Salud Normoperativa. = Masas de Riesgos. = Servicio no conforme	Calidad en prestación de servicios de salud	P-SSD-01 Aseguramiento aseguramiento
		P-SSD-02 Prestación de servicios de salud
		P-SSD-03 Cuentas Médicas Auditorías IVOPIS
		P-SSD-05 Referencia y Contrarreferencia
		P-SSD-06 Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad
		P-SSD-07 IV Chocotalalío
		P-SSD-08 Emergencias Desastres
		P-SSD-09 Inspección verificación Prestadores Servicios Salud
		P-SSD-11 Clax Médicas Sevimiento Poblaciónobre NO asociada
		P-SSD-12 PAMEC
		P-SSD-13 Tecnovigilancia Tecnología Biomédica
		P-SSD-14 IVC Calidad
		P-SSD-15 Sevimiento elección erasuestral
		P-SSD-20 Comorente Comunitario Estrategia AIEPI

ELABORACION	REVISION	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisor Por :	Aprobado por:
Gloria Eugenia Castaño Londoño	Martha Elena Giraldo Ramírez	José Ignacio Rojas Sepúlveda
Cargo: Profesional Contratista	Cargo: Directora Técnica	Cargo: Secretario de Planeación