

# MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)



GOBERNACION DE CORDOBA

2014

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSION: 03 FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 2 de 24

## 1. INTRODUCCION

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión (Calidad–MECI) implementado por la Gobernación de Córdoba, para el aseguramiento de la calidad en sus servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión Calidad – MECI) se encuentra publicado con todos los documentos que conforman Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas, como guía fundamental para la gestión, administración y mantenimiento del sistema.

Con miras al aseguramiento de la Calidad de nuestros servicios, la Gobernación de Córdoba ha establecido un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y MECI basado en la interacción de sus procesos, con el fin de lograr la Satisfacción Social en la prestación de los servicios a cargo y constituirse en una herramienta de gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional.

## 2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD

### RESEÑA HISTORICA

La creación del departamento de Córdoba es una parte importante de la historia de Colombia, que afortunadamente fue recogida por las personas que fueron sus principales actores.

Una de ellas fue Severo J. García Porta, quien fue designado como secretario, primero de la Junta Central Pro-Departamento y finalmente de la Junta Organizadora y Coordinadora del Departamento de Córdoba, y quien escribió el libro “Geografía del Departamento de Córdoba”, publicado por la Editorial Bedout de Medellín en 1971.

La otra personalidad fue el educador Jaime Exbrayat Boncompain quien produjo el libro “Historia de Montería”, cuya segunda edición fue hecha por la Alcaldía de Montería en 1994. Los dos capítulos sobre la creación de Córdoba son reproducidos a continuación.

Hay una coincidencia entre los dos escritores, don Severo nació en Magangué [Bolívar ] y el profesor Exbrayat en Pertuis [Francia], pero vivieron la mayor parte de su vida en este departamento y son considerados hijos adoptivos.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 3 de 24

Los interesados en la historia amplia deben consultar la obra del doctor Remberto Burgos Puche “Creación y Organización del Departamento de Córdoba”, cuya segunda edición fue editada por el Fondo Mixto de Cultura de Córdoba en 1997.

El Congreso de la República aprobó la Ley Novena de 1951 el 17 de diciembre, y en la tarde del 18 el Excelentísimo Presidente Dr. Roberto Urdaneta Arbelaéz la sancionó, entre el clamor de agradecimiento de un tercio de millón de colombianos, y la simpatía general del país.

Esa fue la culminación de un proceso que data de los mismos días de la conquista, cuando a los requerimientos de vasallaje hechos por el Bachiller Martín Fernández de Enciso respondieron sosegadamente, pero con decisión, los moradores zenúes, y libraron la primera batalla por la libertad.

### **Texto de la Ley 9 de diciembre 18 de 1951 que crea del Departamento de Córdoba**

El general Rafael Uribe Uribe, guerrero y visionario, propuso al finalizar la Guerra de los Mil Días, la división del departamento de Bolívar en dos, apoyado en la falta de administración del sector sureño.

El general Pedro Nel Ospina, quien a lomo de mula había pasado innumerables veces por el Camino Padrero y cruzado la serranía de San Jerónimo, conocía y elogiaba estas tierras feraces del Sinú.

En 1910, el general Prisciliano Cabrales propuso que la provincia de Lórica se dividiera para crear la de Alto Sinú, con capital Montería.

En 1916, los diputados de Sabanas y del Sinú propusieron pedir al Congreso la creación del Departamento del Sur de Bolívar. En la Cámara de Representantes se propuso entonces dividir la república en Provincias en vez de Departamentos, y se habló de que Bolívar quedaría convertido en cuatro provincias: Cartagena, Mompós, Sabanas y Sinú. No prosperó esa reforma.

En 1935 el Dr. Alberto Enrique Torres, gobernador de Bolívar, reconocía como “necesidad inaplazable” la desmembración del departamento en dos nuevas secciones.

En 1939, el Concejo Municipal de Montería convocó a una Convención de Concejos Municipales del Sinú para el 20 de julio de 1939, a Ciénaga de Oro, San Pelayo, Lórica, San Antero y Momil. Fueron proclamados dignatarios los señores Sergio Zarante Rhenals, Antonio Franco González, Benjamín Herrera Santos y Eugenio Sánchez C. La convención no llegó a resultado concreto alguno.

En 1947 fue elegido Senador suplente el doctor Remberto Burgos Puche, quien comenzó interesándose por los problemas de “Bolívar”.

En 1948 (mayo), el presidente de la Seccional de Fenalco, Severo J. García publicó un folleto auspiciado por la entidad, que se tituló: “¿Puede el Sinú ser Departamento?”, con artículo de Samuel Jaramillo B., informe del señor Secretario de Gobierno de Bolívar en 1947, doctor Eugenio Giraldo, sobre el problema de límites con Antioquia, informe en que se reclama la jurisdicción de Bolívar hasta el Alto de Carrizal “bastante hacia el Sur”; también se incluyó nota historial del Sr. Uriel Parías sobre dicho pleito de límites.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 4 de 24

En ese año de 1948, y con la decisiva cooperación de los representantes liberales Antonio Navarro Flórez, Miguel F. de la Escriella y Enrique Carlos Flórez, el doctor Remberto Burgos Puche presentó el Proyecto de Ley “Por el cual se crea el departamento del Sinú o Entreríos”.

Debían formar el departamento los municipios de Montería, Cereté, San Pelayo, San Carlos, Ciénaga de Oro, Chimá, Momil, Lórica, San Antero, San Bernardo, San Andrés de Sotavento, Chinú, Sahagún, Caimito, San Benito Abad, San Marcos y Ayapel.

En el proyecto, el senador Burgos insertó varios apartes del folleto de Fenalco. El escritor Alberto Galindo comentó el mismo folleto pidiendo el “redescubrimiento del Sinú”.

En el Senado fue adoptado el proyecto con informe del senador Clemente Salazar Movilla, de septiembre 16, 1948. En la Cámara de Representantes fue adoptado con informe del representante Julio Sorzano Ordóñez.

En el curso de los debates expusieron conceptos favorables destacados políticos como Fernando Urdaneta Laverde, Gilberto Moreno, Eleuterio Serna, Francisco de Paula Pérez, Darío Samper, Roberto García Peña, Jorge Soto del Corral, Darío Echandía, Jesús María Arias, Alberto Zuleta Angel, Néstor Pineda P.

Entretanto, la Junta Pro-Departamento de Córdoba creada en el salón de conferencias de Fenalco, trabajaba sin desmayos por crear la conciencia ciudadana, allegar fondos, contrarrestar la acción violenta de la autoridades de Bolívar, librar polémicas de prensa en las columnas ofrecidas galantemente por el Dr. Domingo López Escauriza, en el semanario “La Semana”, y despertaba tal interés en todo el país, que los mejores diarios analizaban las tesis nuestras. La Junta pidió instalarse en Bogotá a los señores Manuel Antonio Belvas, Eugenio Giraldo, Abel Guzmán Botero y Miguel Escobar Méndez, quienes abandonando sus bufetes y haciendas, se mantenían siempre vigilantes y en contacto con todos los políticos. Para entonces, ya el proyecto hablaba definitivamente del “Departamento de Córdoba”, pues habíamos adoptado el nombre del joven héroe de Ayacucho, para el más joven de los departamentos de Colombia.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 5 de 24

## 2.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA

### MISION

Consolidar la competitividad mediante el incremento de la productividad en el departamento, y con la construcción de una sociedad equitativa, para ello, el gobierno Departamental concentrara sus esfuerzos en programas y proyectos de mayor impacto social y ambiental que permitan orientar con justicia los recursos de la salud, educación, vías, agua, saneamiento básico, cultura, deporte, recreación, fortalecimiento de la familia, los grupos poblacionales más vulnerables, niños, jóvenes, adolescentes, y mayores estímulo para los sectores productivos, llegando a los grupos más desprotegidos y marginados de la población, para mejorar así la calidad de vida de las familias cordobesas

### VISIÓN.

En el 2019 Córdoba será un departamento viable financieramente, comprometido y solidario con la productividad y competitividad de la región, con mejores estándares de calidad de vida, con mejores índices de desarrollo económico y social, administrativamente eficiente, más seguro y con menores índices de pobreza y violencia, donde el respeto por los derechos humanos, el DIH, los derechos de los niños la infancia y la adolescencia, son garantías para la inversión de capitales públicos y privados, son garantías para la inversión de capitales públicos y privados y la convivencia ciudadana, sin distinción de raza, sexo, color o condición, social del ciudadano.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 6 de 24

## 2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Gobernación de Córdoba se encuentra estructurada en Secretarías, Oficinas Asesoras y en el Departamento Administrativo de Planeación como se ilustra en el **Anexo 1. Organigrama.**

## 3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

### 3.1 OBJETIVO DEL MANUAL

El manual describe el Sistema Integrado de Gestión (Calidad–MECI) implementado por la Gobernación de Córdoba, para el aseguramiento de la calidad en sus servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

### 3.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Describir el Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) de la Gobernación de Córdoba.
- Ser medio de consulta para la gestión de la calidad y de las responsabilidades asociadas.
- Establecer una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos y procedimientos definidos para la Gobernación, buscando garantizar la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en los servicios.

### 3.3 CONTROL DEL MANUAL

#### 3.3.1 REVISION Y APROBACION

La revisión del Manual se asigna a los responsables de cada uno de los procesos, Este proceso de revisión busca asegurar la claridad, precisión y adecuación de la estructura del Manual, así como facilitar el uso e interpretación de su contenido.

El manual es aprobado por el Representante de la Dirección cuando concluye la fase de revisión y se han actualizado los cambios propuestos por los responsables de cada proceso.

#### 3.3.2 DISTRIBUCION Y CONTROL DE LAS COPIAS

La distribución y control del número de copias del Manual de Calidad son entregadas por el funcionario responsable o quien haga las veces de Coordinador de Calidad del Departamento Administrativo de

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 7 de 24

Planeación a los cargos definidos en el “Listado Maestro de documentos”. Las copias del Manual para clientes, proveedores y terceros se denominan copias no controladas y se identifican con una leyenda en el pie de página del documento “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.

La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Gobernación de Córdoba.”

### 3.3.3 CONTROL DE CAMBIOS

Los controles a realizar ante cambios que se presenten en el Manual se presentan en los Procedimientos GMP-P4 “Elaboración y Control de Documentos”. Y se deberá consignar el cambio realizado en la tabla de control de cambios que existe en los documentos.

### 3.4 ALCANCE

El alcance del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) definido en la Gobernación de Córdoba comprende la Gestión del Desarrollo Institucional y Comunitario, Gestión del Desarrollo Social, Gestión del Desarrollo Territorial, Gestión del Desarrollo Económico, Científico y Tecnológico y Gestión del Desarrollo Ambiental.

El presente Manual de Calidad describe el Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD –MECI) de la Gobernación de Córdoba para todos los procesos de la entidad como son: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

### 3.5 EXCLUSIONES

En el Sistema Integrado de Gestión (Calidad – MECI) no se encuentra identificada ninguna exclusión de los requerimientos de la Norma NTC GP1000:2009.

### 3.6 TERMINOS Y DEFINICIONES

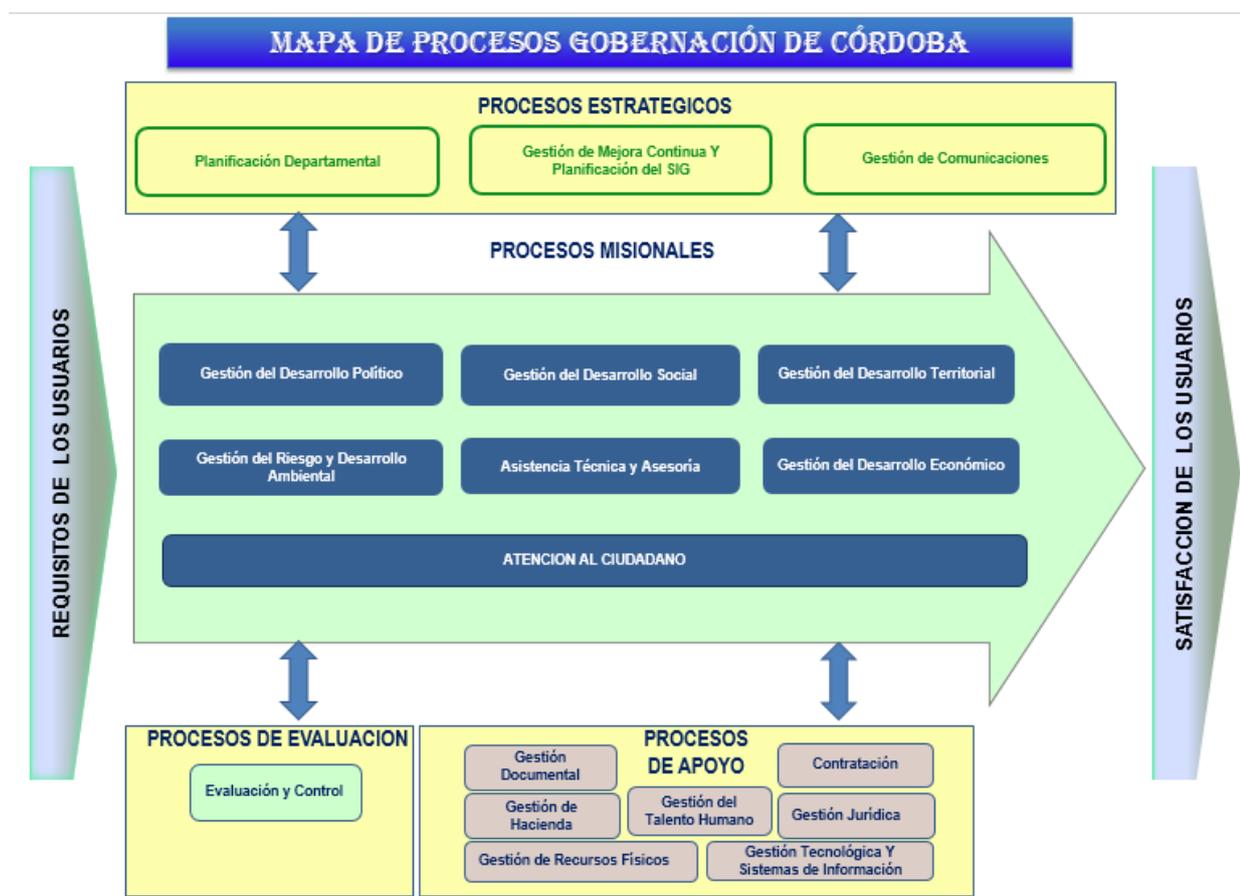
El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la Norma NTC-ISO 9000:2000, Sección 2

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 8 de 24

### 3. REQUISITOS GENERALES

#### 4.1 MAPA DE PROCESOS



Estos procesos fueron clasificados en tres grandes grupos a saber:



## PROCESOS ESTRATEGICOS

Son aquellos que presentan las directrices acerca del Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 9 de 24



## PROCESOS MISIONALES

Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.



## PROCESOS DE APOYO

Son aquellos procesos que prestan funciones de apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos de la entidad, estos son vitales para la correcta ejecución de las actividades de la empresa. Además incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.



## PROCESOS DE EVALUACION

Son aquellos procesos que buscan evaluar el Sistema Integrado de Gestión e incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Además Incluye procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 10 de 24

MACROPROCESOS	PROCESOS
ESTRATEGICOS	Planificación Departamental
	Gestión de Mejora Continua y Planificación del sistema Integrado de Gestión
	Gestión de Comunicaciones
MISIONALES	Gestión del Desarrollo Político
	Gestión del Desarrollo social
	Gestión del Desarrollo Territorial
	Gestión del Riesgo y Desarrollo Ambiental
	Gestión del Desarrollo Económico
	Asistencia Técnica y Asesoría
	Atención al Ciudadano
APOYO	Gestión del Talento Humano
	Gestión Jurídica
	Contratación
	Gestión Documental
	Gestión de Hacienda
	Gestión de Recursos Físicos
	Gestión tecnológica y de Sistemas de Información
EVALUACION	Evaluación y Control

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra determinada en cada una de las caracterizaciones, Ver **Anexo 2**.

Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, se encuentran definidos en los procedimientos de cada proceso los cuales se encuentran listados en el formato Listado Maestro de Documentos Internos el cual es llevado por proceso y la normatividad aplicable a cada proceso se encuentra referenciada en el formato Listado Maestro de documentos externos.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSION: 03 FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 11 de 24

Los recursos requeridos para la operación de cada proceso como recursos humanos, físicos, tecnológicos y demás recursos requeridos para la prestación de los servicios son suministrados por los procesos de apoyo identificados en el Mapa de Procesos.

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos se realizan mediante los indicadores de gestión los cuales están definidos en la casilla *Medición e indicadores del proceso* de cada una de las caracterizaciones de los procesos, adicionalmente en la ficha técnica de cada indicador se describe en forma detallada la información necesaria para el cálculo y análisis de dichos indicadores.

Los responsables y los líderes de los procesos se aseguran de implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Los riesgos de cada proceso se encuentran referenciados en la casilla *Riesgos*, de cada una de las caracterizaciones de los procesos e identificados en el formato Mapa de Riesgos. Para la administración de los riesgos se documentó el procedimiento Administración de Riesgos.

## 4.2 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### 4.2.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Es un compromiso de la Gobernación de Córdoba satisfacer las necesidades de la comunidad cordobesa y cumplir el plan de desarrollo mediante la prestación de los servicios establecidos, bajo parámetros de calidad, cumpliendo con la normatividad vigente y bajo un esquema de mejora continua de nuestros procesos, contando con personal calificado.

### 4.2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Aumentar el nivel de satisfacción de la comunidad cordobesa.
- Garantizar el cumplimiento del Plan de Desarrollo de la Gobernación.
- Prestar a nuestros usuarios los servicios bajo niveles óptimos de calidad.
- Cumplir de manera permanente con la normatividad legal vigente que aplique a la gobernación del Departamento.
- Mejorar continuamente los procesos establecidos en la entidad.
- Garantizar el cumplimiento de las competencias requeridas por el personal de la gobernación.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSION: 03 FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 12 de 24

### 4.3 POLÍTICAS DE OPERACIONES INSTITUCIONALES

Las Políticas de Operación parten del reconocimiento del marco legal que rige para el Departamento y se establecen a través de la definición de sus Procesos y Procedimientos, por cuanto se describen allí las líneas de acción, objetivos, actividades y controles en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Gobernación de Córdoba.

Como directrices generales para todos los niveles y cargos se encuentran:

#### 4.3.1 POLITICA DE COMUNICACIONES

##### 4.3.1.1 POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

En el mundo actual, gobernar democráticamente es una acción comunicativa y la información producida por las entidades gubernamentales es un bien público de enorme valor para la vida social. Sobre esta base, y con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales, la comunicación en la Gobernación de Córdoba tendrá un carácter estratégico y estará orientada a ser una herramienta de la política pública de transparencia para el posicionamiento de propósitos comunes en los ciudadanos. Así mismo, se propende por una cultura organizacional.

##### 4.3.1.2 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la entidad y estará orientada a contribuir a la comprensión de la misión y a la identificación con la visión compartida por parte de los servidoras y servidores públicos. Esto se logrará a través de la implementación de un plan de comunicación organizacional que movilice el capital humano departamental, bajo una misma entidad fundamentada en el servicio a la comunidad cordobesa como compromiso que nos une y enorgullece, teniendo como máxima prioridad la satisfacción del ciudadano.

##### 4.3.1.3 LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Propenderá por una adecuada proyección de la imagen institucional de la Administración Departamental, a través de un enfoque de comunicación pública basado en la entrega de información veraz, oportuna y relevante, y en la generación de confianza y cooperación con los públicos estratégicos. Se adelantarán programas de acercamiento a la ciudadanía y presencia institucional.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 13 de 24

#### **PARÁGRAFO: VOCERÍAS INSTITUCIONALES**

La Administración Departamental tendrá como vocero oficial y permanente al Gobernador. Para efectos específicos él podrá nombrar voceros/as institucionales en los temas estratégicos de su gestión. Se establecerán procedimientos para ellos/as y se dará asesoría permanente al Gobernador y a las personas que él designe para el manejo de cada tema.

#### **4.3.1.4 COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA**

Se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio orientado a la satisfacción de la ciudadanía en cuanto al conocimiento que esta requiera sobre las actuaciones de los servidores públicos, y mediante la rendición de cuentas a la sociedad se pondrán en práctica los principios de transparencia para que la comunidad en general esté enterada de los planes, programas y procesos que ejecuta la entidad territorial, generando a su vez procesos pedagógicos y participativos para facilitar el consenso y la construcción de un proyecto común sostenible en el tiempo desde los espacios de actuación de los ciudadanos.

#### **4.3.1.5 TRÁMITES AL SERVICIO DE LOS USUARIOS:**

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Gobernación de Córdoba, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

Recibir atención personal durante cuarenta (40) horas a la semana.

Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, denuncias o consultas.

Recibir atención de todos los requerimientos ciudadanos que se presenten vía fax, telefónicamente o por medios electrónicos disponibles en la Gobernación de Córdoba.

Recibir orientación para la adecuada presentación de sus requerimientos ciudadanos y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Ser tratado con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 14 de 24

debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la Gobernación de Córdoba.

Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.

Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

Los medios de la Gobernación de Córdoba pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos la atención telefónica, a la línea 018000915344 y el correo institucional Web <http://www.cordoba.gov.co/>.

#### 4.3.1.6 COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

La comunicación de la Administración Departamental con sus contratistas y proveedores está basada en los principios de transparencia, imparcialidad igualdad y compromiso con el propósito común de servirle a la comunidad cordobesa, a partir de la documentación e implementación de los procedimientos relacionados con la contratación administrativa. La **Gobernación de Córdoba** tiene como objetivo la promulgación una nueva forma de contratación que opera con el criterio general de **muchas miradas, pocas manos**; es decir, intensiva vigilancia interna y externa en los procesos de contratación y responsabilidades claras y concretas a la hora de decidir. La comunicación de la Administración Departamental con sus contratistas y proveedores seguirá esta ruta, basada en los principios de transparencia, imparcialidad, igualdad y compromiso con el propósito común de servirle a la comunidad cordobesa, a partir de la documentación e implementación de los procedimientos relacionados con la contratación administrativa. Se han trazado ya unas pautas generales para el óptimo manejo de la comunicación con los diferentes públicos.

#### 4.3.1.7 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La relación de la Administración Departamental con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad y libertad, respetando las políticas y decisiones editoriales de cada medio en particular, así como la debida confidencialidad que algunos actos de gobierno deban tener. La Oficina asesora de prensa y comunicaciones será la encargada de mantener el contacto con los diferentes medios de comunicación, entregándoles toda la información sobre la gestión de gobierno de acuerdo a los principios de publicidad, pluralidad e independencia. Se dinamizará los procedimientos para la elaboración de boletines públicos para el manejo de hechos e información publicable, administración bases de datos, fortalecimiento del criterio editorial, monitoreo de la información y atención directa a los reporteros.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 15 de 24

#### 4.3.1.8 INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL

La interacción informativa de la Administración Departamental con los organismos de control (Congreso, Asamblea Departamental, Procuraduría, personerías o contralorías) estará enmarcada por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público. **La Gobernación del Córdoba** atenderá los diferentes requerimientos y presentará en forma oportuna los informes tanto de carácter obligatorio, como todos los demás que resulten en el ejercicio de la función pública. Para ello, la Gobernación utilizará los medios institucionales que tiene a su alcance para suministrar la información a los órganos de control y a la sociedad, con un mensaje claro y preciso, de manera que se pueda facilitar la labor de control, veeduría, evaluación y seguimiento de la gestión.

#### 4.3.1.9 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

El equipo humano de la Gobernación de Córdoba está comprometido con la planificación y promoción del desarrollo humano integral de los habitantes del territorio cordobés, mejorando continuamente el Sistema Integrado de Gestión y fortaleciendo el desarrollo de las competencias administrativas y del talento humano en la prestación de servicios y la entrega de productos en cumplimiento de los requisitos establecidos por la constitución y la ley, y las necesidades de la ciudadanía, en búsqueda de la excelencia de la gestión pública.

##### 4.3.1.9.1 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

**La Gobernación del Córdoba** se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Gobernación de Córdoba para sus propios intereses.

##### 4.3.1.10 EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es un sistema de gestión organizacional por procesos moderno y adaptable, el cual permite a servidoras y servidores públicos realizar una gestión integral, eficiente y eficaz, orientada a un único propósito: “Entregar productos y servicios que sean tangibles y satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía”. Esta plataforma garantiza la competitividad de la Gobernación de CÓRDOBA en el ámbito internacional.

El sistema Integrado de Gestión del departamento de Córdoba, contempla el Modelo Estándar de Control Interno MecI 1000:2005, adoptado por el Gobierno Nacional mediante el decreto 1599 de 2005, para lo cual se han desarrollado estrategias gerenciales que redundarán en una administración eficiente, eficaz, efectiva, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 16 de 24

mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación

#### 4.3.1.10.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

La Administración Departamental Córdoba, creó la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, responsable de generar estrategias y metodologías encaminadas a fortalecer la Administración departamental para el servicio a la ciudadanía y así mismo garantizará una línea gratuita en la cual se podrán presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración departamental, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley.

Para ello ha establecido los siguientes mecanismos:

- Disposición de un link en la página Web <http://www.cordoba.gov.co/> para lo que los ciudadanos se mantengan actualizados en todo el ámbito de la información y accedan a trámites y servicios y a procesos de transparencia.
- La Administración Departamental, tiene habilitado el enlace denominado “Ventanilla Única de Atención” (<http://egobierno.cordoba.gov.co/>), dispuesta para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos.
- Implementación de un buzón de quejas y reclamos instalado en el primer piso de la Gobernación de Córdoba, donde además de deprecionar las quejas y reclamos de la comunidad se atenderán de manera pronta y oportuna.
- Instalación e implementación de la línea gratuita 018000915344, que permitirá a la ciudadanía un mayor acercamiento a las consultas desde cualquier lugar del territorio nacional de manera gratuita.
- Apertura de una ventanilla en el primer piso de la Gobernación de Córdoba, denominada Gestión de Relación con los Usuarios “PQR y demás, donde se atenderán: Quejas, derechos de petición, reclamos entre otros.
- Creación de canales de comunicación en redes sociales como: Facebook (Gobernación de Córdoba) y twitter (@cordobagob).

#### 4.3.2 POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

La Gobernación de Córdoba se compromete a administrar los riesgos que se identifiquen, analicen y valore en cada uno de sus procesos a través de la implementación de mecanismos de control efectivos que permitan minimizar los riesgos que impacten o puedan impactar el normal desarrollo de los procesos y el logro de los objetivos misionales.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSION: 03 FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 17 de 24

Los mecanismos de control implementados estarán orientados a asumir, reducir, evitar, compartir o transferir los riesgos los riesgos identificados, planteando de manera oportuna acciones de mejorar que permitan mantener la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de gestión.

#### 4.3.3 POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL

Las políticas de operación del Proceso de Gestión Documental están contempladas en la caracterización del proceso y procedimientos asociados, dando cumplimiento a la normativa vigente sobre la adecuada gestión documental, referenciada en las directrices del Archivo General de la Nación y articuladas con la Ley de transparencia y acceso a la información, la Seguridad de la información, las directrices de Gobierno en línea y los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad.

La Gobernación de Córdoba adopta a partir del segundo semestre del 2015 la gestión de documentos electrónicos de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes, que contempla la implementación de un software de Gestión documental (Mercurio) para el almacenamiento centralizado y administración de los archivos electrónicos de Gestión, con el propósito de facilitar su disponibilidad, utilización y conservación de la información institucional, contribuyendo de esta forma al uso eficiente de los recursos.

#### 4.3.4 POLITICA DE INDICADORES

La Gobernación de Córdoba ha definido criterios orientadores para la formulación, seguimiento y evaluación de los indicadores, tanto a nivel de políticas, como de programas, proyectos, productos y procesos, basados en el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno, de la Norma Técnica de Calidad (GP1000 e ISO) y del procedimiento EC-P5 Autoevaluación de gestión para asegurar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

### 5. COMPROMISO GENERAL

La Gobernación de Córdoba se ha comprometido a tener siempre presente la Política de Calidad de la administración y a orientar al personal en forma permanente para que implemente y mantenga esta Política en el desempeño de sus actividades diarias.

Para lograr lo anterior, “La Gobernación de Córdoba” ha adoptado los requisitos de la norma NTC GP1000:2009 y MECI 1000:2014 con el fin de lograr la Satisfacción Social en la prestación de los servicios a cargo y constituirse en una herramienta de gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional Y

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 18 de 24

En ese orden de ideas, la Administración ha asignado los recursos necesarios y ha delegado en el Director Administrativo de Planeación de la Organización, la autoridad para coordinar las actividades inherentes al Sistema integrado de gestión, con el fin de que se integre a todas las personas que conforman la Gobernación hacia el logro de nuevos objetivos de calidad con base en el mejoramiento continuo y la revisión periódica del Comité de Calidad.

## 5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y autoridades del personal que labora en La Gobernación de Córdoba, así como los requisitos básicos para la aplicación de conocimientos y aptitudes, se encuentran descritas en el Manual MA-01 “Manual de Funciones y Competencias Laborales”.

## 5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

El Gobernador de Córdoba, nombra al Director Administrativo de Planeación, como Representante de la dirección para la Implementación y Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

## 5.3 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Gobernación de Córdoba asegura la eficacia y eficiencia de las comunicaciones internas y externas por medio de diferentes medios de comunicación, tales como:

- Memorandos internos, utilizados para transmitir información a los diferentes procesos.
- Comunicación Verbal o telefónica
- Página Web
- Cartelera
- Soapbox: Portal de comunicaciones interno para informar a los funcionarios y servidores públicos de la entidad sobre aspectos de interés general.
- Boletines de Prensa
- Rendición de Cuentas

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas y reclamos), se encuentran definidas en el procedimiento de ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN.

## 5.4 REVISION GERENCIAL

EL Director del Departamento Administrativo de Planeación ha sido designado mediante Acto Administrativo como Representante de la Dirección a quien se le confiere toda la autoridad y responsabilidad para:

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 19 de 24

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación
- del Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
- Relacionarse con Partes Externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

## 5.5 PLANIFICACION PARA EL ASEGURAMIENTO

Se deja evidencia de la planificación del Sistema Integrado de Gestión:

- Estableciendo el propósito de la organización y el compromiso de la dirección en el proceso de planificación del Sistema integrado de Gestión.
- Dando cumplimiento con el numeral 4.1, donde se describe los procesos del sistema Integrado de Gestión, en el mapa de procesos y la interrelación entre estos en las caracterizaciones.
- Para mantener la integridad del sistema, se planifican los cambios según el procedimiento de elaboración y control de documentos, mediante una solicitud.
- Cuando la entidad detecte algún cambio que pueda afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el Representante de la Dirección en coordinación con el comité de Calidad y MECI deberá analizarlos y definir un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que dichos cambios causen en el sistema. Son cambios de este tipo los siguientes:
- Cambios en la legislación.
- Cambios en la Norma NTCGP 1000: 2009
- Cambios en la estructura organizacional de la entidad
- Otros cambios que pueden ser detectados y que pueden afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión.

Esta planificación será realizada y registrada en actas, del mismo modo durante la revisión por la dirección se podrán planificar algunos cambios a realizar como resultado de la misma.

## 6. PROVISION DE LOS RECURSOS

Existe planeación y asignación de recursos económicos de acuerdo a las necesidades específicas de cada proceso determinadas a partir de los compromisos adquiridos para lograr la satisfacción de los clientes.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 20 de 24

## 6.1 RECURSOS HUMANOS, COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La Gobernación de Córdoba cuenta con un manual de funciones y de competencias labores que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado, Además, se proporciona capacitaciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios/trámites según lo establecido en el procedimiento capacitación y Bienestar social.

Se tienen evidencias como evaluación de desempeño y competencias y los registros que soportan las competencias del personal en cada hoja de vida.

## 6.2 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

### 6.2.1 INFRAESTRUCTURA

La Gobernación de Córdoba determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios, para cubrir este propósito se han documentado y establecido los procesos de Gestión de Recursos Físicos y Gestión Tecnológica y Sistemas de Información.

La infraestructura con la que cuenta la Gobernación de Córdoba incluye; instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos, servicios de apoyo tales como: aseo, cafetería, vigilancia y transporte.

### 6.2.2 AMBIENTE DE TRABAJO

La Gobernación de Córdoba ha determinado e implementado los procesos de Gestión del talento Humano Para garantizar y establecer las directrices de un ambiente de trabajo adecuado.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DE SERVICIO

Los servicios que presta la Gobernación de Córdoba están determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos, Ordenanzas, entre otros, que rigen las competencias de los departamentos, para esto cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene identificado los requisitos legales que le aplica en el Normograma de procesos.

### 7.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para establecer de manera eficaz la comunicación con el cliente, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la gestión y al accionar de la Gobernación de Córdoba ha dispuestos diferentes canales de comunicación como son:

- Programas de televisión y radio
- Página Web

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 21 de 24

- Avisos de prensa
- Boletines de prensa , Noticias
- Rendición de cuentas, entre otras

Los medios utilizados frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el Procedimiento AC-P1 Atención y seguimiento de las Quejas , Reclamos y Derechos de Peticiones.

## 7.2 COMPRAS

Las compras que se realizan en la Gobernación de Córdoba están definidas de acuerdo a ciertas disposiciones legales que aplican a las entidades públicas y se describen en el procedimiento GRF-P8 Adquisiciones de Bienes y Servicios y el Manual de Contratación.

La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante el formato de Evaluación y Reevaluación de proveedores.

## 7.3 CONTROL DE LA PRODUCCION Y PRESTACION DE SERVICIO

Para el control de la prestación de los servicios, la Gobernación de Córdoba ha establecido mecanismos básicos de control como:

- El Plan de Desarrollo
- Plan de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones
- Los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión relativos a los procesos misionales. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales

### 7.3.1 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

La Gobernación de Córdoba estableció en los procedimientos en el numeral 6 “**registros relacionados con este documento**” Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión en donde se identifican, Almacenan, protegen y recuperan dichos documentos.

Para el caso de productos asociado a los programas y proyectos se identifica de acuerdo a lo establecido por la oficina de Evaluación, Seguimiento y Banco de Proyectos del Departamento Administrativo de Planeación.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 22 de 24

### 7.3.2 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la entidad, se anexa a las respectivas carpetas que maneja cada dependencia de acuerdo al contenido de las solicitudes y se encuentra acogida en las disposiciones de conservación definidas en el Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD –MECI).

### 7.3.3 PRESERVACION DEL PRODUCTO

Debido a que la Gobernación de Córdoba es una entidad prestadora de servicios y no posee ningún producto como salvo la información que reposa en los documentos que entregan los usuarios para lo cual se ha establecido el proceso de gestión Documental donde se describe el tratamiento que se les debe dar a estos según los procedimientos documentados.

## 8. SEGUIMIENTO Y MEDICION

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos se realizan mediante los indicadores de gestión los cuales están definido en la casilla *Medición e indicadores del proceso* de cada una de las caracterizaciones de los procesos, adicionalmente en la ficha técnica de cada indicador se describe en forma detallada la información necesaria para el cálculo y análisis de dichos indicadores.

También se gestionan las quejas, reclamos Y Derechos de peticiones de los usuarios respecto a la prestación del servicio mediante el procedimiento Atención y seguimiento de Quejas, Reclamos y Derechos de Peticiones.

Así mismo El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Córdoba, es objeto de auditorías internas planificadas desde el Proceso de Evaluación y control, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

### 8.1 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Gobernación de Córdoba controla su producto no conforme acorde al procedimiento **control de producto y/o servicio no conforme**.

### 8.2 ANALISIS DE DATOS

La Gobernación de Córdoba ha determinado que los datos apropiados para determinar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, se obtiene de los resultados del seguimiento y medición. Además cuenta con las siguientes instancias para el análisis y toma de decisiones Comité de MECI-CALIDAD.

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSION: 03 FECHA: 31-10-14
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	PÁGINA 23 de 24

### 8.3 MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD – MECI) de la Gobernación de Córdoba está soportado mediante la toma de acciones correctivas y preventivas, teniendo en cuenta los parámetros descritos en los procedimientos de CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS y CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS dejando registros de las mismas en los formatos correspondientes definidos por la Entidad.

De los resultados de la Revisión por la Dirección realizada al Sistema Integrado de Gestión se deriva el Plan de Mejoramiento Institucional así como también de los resultados de evaluación de desempeño del personal se derivan los planes de mejoramiento individuales.

Adicionalmente se realizan auditorías internas de calidad y auditorías de control interno cumpliendo los requerimientos descritos en los procedimientos de AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD y en el de AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO, de los resultados de estas auditorías se derivan acciones correctivas y preventivas.

La satisfacción del cliente es otro elemento importante para la mejora continua del sistema de gestión de calidad, dicha satisfacción será evaluada siguiendo las disposiciones establecidas en el procedimiento AC-P2 de SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. Los resultados de dicha evaluación permiten la toma de acciones para la mejora continua producto del análisis de los datos obtenidos.

## 9. AUTOEVALUACIÓN

La Gobernación de Córdoba ha establecido los procedimientos de EC-P5 AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN Y EC-P4 AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL, para que los responsables de los procesos y servidores públicos apliquen los controles bajo su responsabilidad, establecidos para valorar la conformidad del producto y/o servicio, el cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de los procesos e implementen las acciones de mejoramiento requeridas. De acuerdo con lo anterior, los funcionarios son conscientes de la aplicación del autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

### ANEXOS

Anexo No 01: Organigrama

Anexo No 02: Caracterizaciones

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	<b>MANUAL</b>	CODIGO: GMP-M1
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PROCESO GESTION DE LA MEJORA CONTINUA Y PLANIFICACION DEL SIG</b>	FECHA: 31-10-14
		PÁGINA 24 de 24

### Control de Cambios

Versión	Descripción de Cambios	FECHA
03	Se modifican el Mapa de procesos y la estructura de los procedimientos Se modifican la estructura del manual según los numerales de la norma NTCGP1000:2009. Se Codifica el manual.	31/10/2014

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección	Aprobado por: Firma: Cargo: Representante De La Dirección
--	---	---