

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015



MANUAL DE CALIDAD

Elaborado por: Profesional de Apoyo SIG	Revisado y Aprobado por: Profesional de Apoyo SIG
Nombre: Leidy Milena de la Cruz N.	Nombre: Faimer Medina Sánchez
Firma:	Firma:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	5
2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	6
2.1 OBJETIVO.....	6
2.2 ALCANCE	6
2.2 ALCANCE PARA PROPÓSITOS DE CERTIFICACIÓN	6
2.3 EXCLUSIONES.....	6
3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO.....	7
3.1 INFORMACIÓN GENERAL.....	7
3.2 RESEÑA HISTORICA.....	7
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
3.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	9
3.4.1 Misión.....	9
3.4.2 Visión.....	9
3.4.3 Principios institucionales.....	9
3.4.4 Valores institucionales	9
3.4.5 Imagen Corporativa	11
3.5 UBICACION Y LOCALIZACIÓN.....	12
3.6 USUARIOS Y SERVICIOS.....	12
4. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL.....	17
4.1 DEFINICIONES.....	18
5. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	18
5.1 MAPA DE PROCESOS	18
5.2 GESTIÓN DOCUMENTAL	23
5.2.1 Generalidades	23
5.2.2 Manual de calidad.....	24
5.2.3 Control de documentos y registros	24
6. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	24

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

6.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	24
6.2	ENFOQUE AL CLIENTE	25
6.3	POLÍTICA DE CALIDAD	25
6.4	PLANIFICACIÓN.....	25
6.4.1	Objetivos de calidad	25
6.4.2	Planificación	26
6.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	27
6.5.1	Responsabilidad y autoridad.....	27
6.5.2	Representante de la alta dirección.....	27
6.5.3	Comunicación interna.....	28
6.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	28
6.6.1	Generalidades	28
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	29
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	29
7.2.1	Determinación y Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	29
7.2.2	Comunicación con el cliente	30
7.3	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	30
7.3.1	Control de la producción y prestación del servicio	30
7.3.2	Identificación y trazabilidad.....	30
7.3.3	Propiedad del cliente	31
7.3.4	Preservación del producto y/o servicio.....	31
7.4	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	31
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	31
8.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	32
8.1.1	Satisfacción del cliente	32
8.1.2	Auditoría interna	32
8.1.3	Seguimiento y medición de los procesos	32
8.2	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	32

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

8.3	MEJORA	33
8.3.1	Mejora continua	33
8.3.2	Acción correctiva y preventiva	33
9.	ANEXOS.....	34
10.	CONTROL DE DOCUMENTO	34

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

1. INTRODUCCION

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo nace de la búsqueda permanente de estrategias que le permiten a la entidad; satisfacer las necesidades de los ciudadanos, garantizar la competitividad de sus funcionarios, dar cumplimiento a la normatividad vigente teniendo en cuenta que la importancia del Manual de calidad, es describir los Sistemas Integrados de Gestión en los componentes del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, NTC Gestión Pública 1000:2009, que se desarrolla en la Administración Departamental, mediante la implementación de procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación; definidos por las diferentes dependencias de la entidad.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

2.1 OBJETIVO

Describir el Sistema Integrado de Gestión y establecer una guía para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los procesos y procedimientos definidos por la Gobernación del Putumayo, buscando la satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

2.2 ALCANCE

El presente manual enuncia la política de Calidad, Así mismo, describe el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la **Gobernación del Putumayo** e involucra todos los procesos de la Entidad (ver mapa de procesos).

El Sistema Integrado de Gestión descrito en este manual, es conforme con la Norma técnica de calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, y el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

2.2 ALCANCE PARA PROPÓSITOS DE CERTIFICACIÓN

De acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo se consideran todos los procesos establecidos en el mapa de procesos.

EN NTC GP1000:2009: Aplicable a las siguientes actividades: inspección, vigilancia y control en salud pública, diseño y formulación de políticas públicas encaminadas a alcanzar la inclusión social, gestión de proyectos de emprendimiento y fortalecimiento empresarial y Gestión de proyectos productivos agropecuario.

Inspection, monitoring and control in public health, design and formulation of public policies to achieve social inclusion, enterprise project management and enterprise management and strengthening agricultural production projects.

2.3 EXCLUSIONES.

Para el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo, no se han realizado exclusiones a los requisitos de la norma NTC GP 1000.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

3.1 INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	GOBERNACION DEL PYUTUMAYO
NIT	800.094.164-4
DIRECCIÓN	Calle 8 No. 7-40
TELÉFONO	6339666
REPRESENTANTE LEGAL	Gobernador del periodo
HORARIO DE ATENCIÓN	LUNES A VIERNES 8:00 – 12:00 M 2:00 – 4:30 PM

3.2 RESEÑA HISTORICA

El suroccidente del departamento era territorio de los indígenas Cofán, el noroccidente de los Kamentxá, el centro y sur de pueblos de lenguas tukano como los Siona y el oriente por pueblos de lenguas witoto.

Parte del territorio Kamentxá fue conquistado por el Inca Huayna Cápac en 1492, que tras atravesar el territorio Cofán, estableció en el valle de Sibundoy una población quechua, que hoy se conoce como Ingas. Tras la derrota de los incas en 1533, la región fue invadida por los españoles desde 1542 y administrada desde 1547 por sucesivas misiones católicas.

Durante la época de la colonia el territorio putumayense formó parte de la provincia de Popayán; durante la Gran Colombia, y en las primeras décadas republicanas hizo parte del inmenso "Departamento de Asuay" que incluía territorios de las hermanas repúblicas de Ecuador y Perú, el cual comprendía parte de la actual Amazonía ecuatoriana y peruana.

Después comienza un largo proceso de redistribuciones territoriales: en el año 1831, pasó nuevamente a ser parte de la provincia de Popayán, y del territorio del Caquetá; en 1857 dependió del estado federal del Cauca; en 1886, al departamento del Cauca; en 1905, el general Rafael Reyes ordenó la creación de la intendencia del Putumayo; en 1909, formó parte de la intendencia del Caquetá y del departamento de Nariño; en 1912, fue creada la comisaría especial del Putumayo, la que en 1953 fue anexada al departamento de Nariño y en 1957, desanexada para volver a su condición independiente; en 1968, la ley 72, creó la intendencia del Putumayo con capital en la ciudad de Mocoa, siendo inaugurada en 1969; y finalmente, el 4 de julio de 1991, la Asamblea Nacional Constituyente creó el Departamento del Putumayo, conservando a Mocoa como la capital de la nueva división político administrativa.

La mayor parte de la población migró desde finales del siglo XIX, acentuándose a mediados y finales del siglo XX. Los momentos mayores de poblamiento han estado ligados a las bonanzas

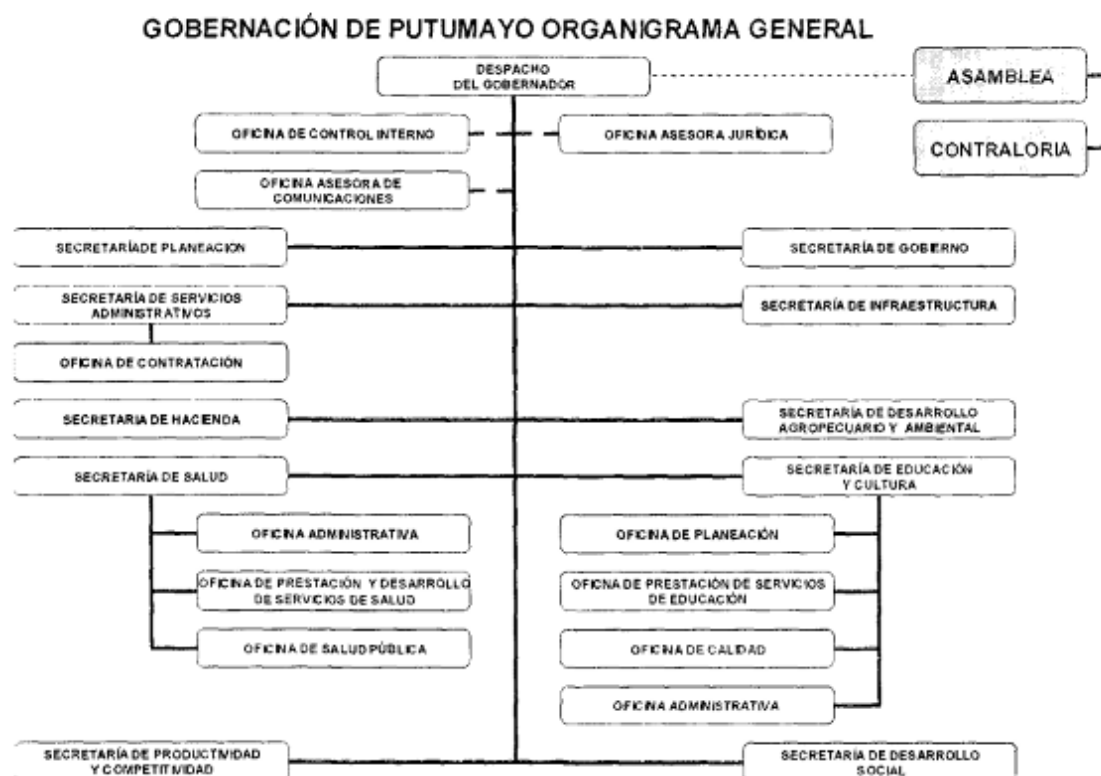
 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

extractivistas como la quina, el caucho, las maderas y pieles preciosas. Sin embargo, el grueso de la población definitivamente lo conforman las corrientes migratorias originadas por la extracción petrolífera y el asentamiento definitivo que en su momento lo impulsó el cultivo de coca. En la actualidad el Departamento presenta un importante flujo migratorio producto de los programas asistencialistas del Estado.¹

3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La estructura organizacional se encuentra estructurada en oficinas asesoras, despacho de secretarías, y áreas así como lo ilustra la figura 1. Organigrama General, según Decreto No. 0346 del 31 de diciembre del 2008.

Figura 1. Organigrama General



¹ Plan Departamental de Desarrollo "Putumayo solidario y competitivo 2012 – 2015" pág. 6.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

3.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

3.4.1 Misión.

La Gobernación del Putumayo es la entidad promotora del desarrollo integral y sostenible de su territorio, a través del cumplimiento del Plan de Desarrollo, con talento humano comprometido y competente, de conformidad con la constitución y el ordenamiento jurídico Colombiano.

3.4.2 Visión

Para el año 2020, la Gobernación del Putumayo será entidad modelo de gerencia y gestión pública, actuando sobre la base de la Legalidad, Transparencia, Equidad, Dignidad Humana, Eficiencia y Eficacia, Participación Comunitaria y del cuidado de los bienes públicos.

3.4.3 Principios institucionales

1. "El Talento Humano de la Gobernación se caracteriza por actuar con *transparencia* en el cumplimiento de sus funciones dentro y fuera de la Institución".
2. "La Gobernación del Putumayo presta sus servicios a la comunidad, bajo el principio de *Dignidad Humana* como un derecho fundamental".
3. "La gobernación, garantiza en todos sus espacios un trato *Equitativo* para su Talento Humano y con los usuarios".
4. "En la Gobernación del Putumayo se promueve la *eficiencia y eficacia* en el desarrollo de los planes, programas y proyectos para el beneficio de la comunidad".
5. "En la Gobernación del Putumayo se facilita la *Participación Comunitaria* para el cumplimiento de su gestión y fomentando la creación de vínculos de colaboración a favor del bienestar de la comunidad".

3.4.4 Valores institucionales

Los valores del Talento Humano de la Gobernación del Putumayo, son:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

✓ **SOLIDARIDAD**

Es la capacidad de entregarse a otros individuos pensando en estos como semejantes.

Soy Solidario Cuando:

- Ayudo de manera amable y desinteresada a los demás.
- Me comprometo y fomento el trabajo en equipo.
- Comparto mis experiencias, conocimientos e inquietudes, para facilitar el trabajo de los demás.
- Estoy dispuesto a asumir otras tareas y responsabilidades sin considerarlo como una carga adicional.
- Tengo interés y preocupación por los demás

✓ **RESPONSABILIDAD**

Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Soy Responsable Cuando:

- Desempeño a conciencia mis obligaciones.
- Me capacito y actualizo mis conocimientos permanentemente y busco una formación integral.
- Soy disciplinado y me entrego a mi trabajo.
- Cumpló lo que prometo.
- Distribuyo adecuadamente mi tiempo y priorizo mis actividades y deberes.
- Soy claro en mis operaciones y actuaciones evitando ambigüedad o malas interpretaciones.
- Valoro mis roles y responsabilidades y me apropio de ellos.

✓ **HONESTIDAD**

Es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo y honrado.

Soy Honesto Cuando:

- Digo la verdad
- No me aprovecho de los demás ni de los bienes ni recursos ajenos.
- Trato a todos con justicia, equidad y con apego a la ley.
- Soy coherente entre lo que digo y lo que hago.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

✓ **RESPETO**

Es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo.

Soy Respetuoso Cuando:

- Acepto y tolero la diversidad.
- Escucho y acojo en lo posible, las ideas, criterios y sugerencias de los demás.
- No uso a otros como objeto o como medio para mis fines.
- Soy atento, cordial y cortés.
- Controlo la agresividad y la impaciencia

✓ **LEALTAD**

Es una virtud que se desarrolla en la conciencia ligado a la fidelidad, respaldo, confianza y gratitud que tenemos hacia la GOBERNACIÓN, hacia nuestros ideales y nuestros compañeros, defendiendo lo que creemos y en quien creemos y que implica cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas.

Soy Leal Cuando:

- Soy fiel a la GOBERNACIÓN, a sus principios y defendiendo sus valores.
- Propongo mejoras frente a los procesos de la GOBERNACIÓN.
- No contribuyo a fomentar el rumor.

3.4.5 Imagen Corporativa



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

3.5 UBICACION Y LOCALIZACIÓN

El departamento de Putumayo, está situado en el sur del país, en la región de la Amazonía, localizado entre 01°26'18" y 01°27'37" de latitud norte, y 73°50'39' y 77°4'58" de longitud oeste.

La sede principal de la Gobernación del Putumayo se encuentra ubicada en la Carrera 8 No. 7-46 Barrio Centro Mocoa,
 Gestión de salud: Carrera 100 No. 9-00,
 Laboratorio de salud: Calle 12 No. 9-108
 Gestión de proyectos de emprendimiento y fortalecimiento empresarial, gestión de proyectos Agropecuarios y gestión en obras de infraestructura: Carrera 9 No.7-19

3.6 USUARIOS Y SERVICIOS

A continuación se relaciona los clientes de la Gobernación del Putumayo por procesos:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

PROCESO	CLIENTES									
	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE COMERCIO	ENTES DE CONTROL	ALCALDÍAS	COMUNIDAD	PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS	INSTITUCIONES DE SALUD	ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y/O INSTITUCIONES EDUCATIVAS	ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO	ORGANISMOS PRIVADOS	GRUPOS ÉTNICOS
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	X			X	X	X		X		
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL			X	X	X		X		X	X
GESTIÓN DEL DESARROLLO AGROPECUARIO			X	X	X	X				X
GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO				X			X			X
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EDUCACIÓN PRE-ESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA				X			X	X		X
GESTIÓN EN INFRAESTRUCTURA			X	X				X		X
GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES			X	X						X
DISEÑO Y FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS		X		X				X		X
ATENCIÓN AL CIUDADANO				X						X

3.6.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

- PROCESO DIRECCIONAMIENTO DEPARTAMENTAL

Es liderado por el Gobernador y el Secretario de Planeación, maneja la planeación del territorio, elabora el plan de desarrollo, planes de acción, plan plurianual de inversiones y banco de programas y proyectos.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- PROCESO COMUNICACIÓN

Este proceso coordina el flujo de información para la realización de los principios y valores acogidos por la organización en el Plan de Desarrollo Antioquia la más educada. Lidera además los planes y estrategias para difundir y posicionar los diferentes programas y proyectos del Plan de Desarrollo.

- SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Propende por el mejoramiento continuo del mismo, mediante la toma oportuna de acciones correctivas, preventivas y de mejora, control de producto y/o servicio no conforme.

- GESTION DE PROYECTOS

Gestiona íntegramente los proyectos presentados a la Gobernación del Putumayo logrando productos o servicios de excelente calidad y en el tiempo justo, logrando así, la satisfacción del cliente.

3.6.2. PROCESOS MISIONALES

- MACROPROCESO GESTIÓN EN SALUD

La Gobernación hace parte de los actores del Sistema General en Seguridad Social en Salud en el Departamento orientados para asumir las competencias del Sistema General en Seguridad Social en Salud, Sistema de aseguramiento en salud asistido, vigilado y controlado, brinda Asistencia técnica, promoción y prevención en salud.

- PROCESOS GESTION EN INFRAESTRUCTURA

Busca contribuir al Mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Departamento del Putumayo, a través de acciones de infraestructura en materia de vías, energía y vivienda.

- PROCESO GESTION DEL DESARROLLO AGROPECUARIO

El objetivo del proceso de desarrollo Agropecuario es gestionar programas y proyectos para el desarrollo económico y productivo de los sectores agrícola, pecuario, piscícola y forestal, que permitan la dinámica económica en el Departamento del Putumayo, contribuyendo a la calidad de vida de sus habitantes.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- PROCESO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Gestiona las condiciones básicas de seguridad, convivencia y participación para el goce de derechos fundamentales de la población putumayence; y las estrategias para la protección, atención humanitaria, restablecimiento y/o reparación a víctimas del conflicto y afectados por desastres naturales

- MACROPROCESO PARTICIPACION CIUDADANA E INCLUSION SOCIAL

Planear, dirigir y coordinar la aplicación de la política de asistencia social del Departamento buscando la identificación y el diagnóstico de las poblaciones vulnerables, a través de la promoción, prevención, protección asistencia y rehabilitación de las personas en situación de riesgo.

- PROCESO GESTIÓN DEL EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Es liderado por la Secretaría de Productividad y Competitividad, tiene que ver con todo lo relacionado con la gestión y ejecución de programas y proyectos, recursos, fomento de iniciativas empresariales, especialmente relacionado con el turismo y la explotación de recursos naturales no renovables, permitiendo con ello dinamizar y mejorar la competitividad y sostenibilidad de la economía del Departamento.

- PROCESO GESTION DEL MEDIO AMBIENTE

Es liderado por la secretaria de desarrollo agropecuario y Medio ambiente, ejecuta la política, ordenamiento, manejo y gestión de los recursos naturales y del medio ambiente; crea una cultura del medioambiente para la preservación de las cuencas y micro cuencas hidrográficas, el aire y la tierra con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y propiciar e implementar acciones conjuntas con otras entidades vinculadas a la problemática ambiental del Putumayo.

- MACROPROCESO GESTION EN EDUCACIÓN

Liderado por la secretaria de educación, planifica, dirige y coordina los procesos de cobertura, vigilancia y control, mejoramiento continuo de la calidad de la gestión y medios educativos, de acuerdo a los resultados de evaluación a instituciones, alumnos y docentes

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

Es liderado por la Secretaria de servicios administrativos, a través de la oficina de Atención al usuario, con el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos de los ciudadanos mediante la implementación de protocolos de atención a través de los canales telefónico, virtual y presencial, con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

3.6.4. PROCESOS DE APOYO

- PROCESO DEL TALENTO HUMANO

Este es un proceso liderado por la Secretaría de servicios administrativos, maneja todas las actividades relacionadas con la vinculación, inducción, capacitación, salud ocupacional, reinducción, pago de nómina y prestaciones sociales, administración de la carrera administrativa y retiro del servidor público.

- PROCESO GESTION JURIDICA

Este proceso brinda el apoyo en materia jurídica a todas las dependencias de la Administración Departamental, en cuanto a atención de demandas, tutelas, derechos de petición y conceptos, entre otros temas jurídicos.

- PROCESO GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Este proceso es liderado por la Secretaría de servicios administrativos, cuenta con un manual de contratación para dar cumplimiento a la normatividad que en materia de contratación estatal se debe cumplir.

- PROCESO DE TECNOLOGIA E INFORMACIÓN

Brindar apoyo técnico y logístico de manera oportuna y eficaz a los sistemas de información y las comunicaciones de la Gobernación del Putumayo para garantizar su disponibilidad.

- MACROPROCESO DE GESTIÓN DE FINANAZAS PÚBLICAS

Liderado por la Secretaria de hacienda, proceso que Gestiona y administra los recursos económicos y financieros del Departamento del Putumayo, asegurando el equilibrio entre los ingresos y los gastos y la correcta asignación de los mismos entre las diferentes dependencias y sectores de inversión para contribuir al progreso y desarrollo económico.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Este proceso lo lidera la Secretaría servicios administrativos, está relacionado con el manejo de la correspondencia interna, externa, los archivos tanto de gestión, central, como el archivo histórico

- PROCESO DE GESTION DE RECUROS FISICOS

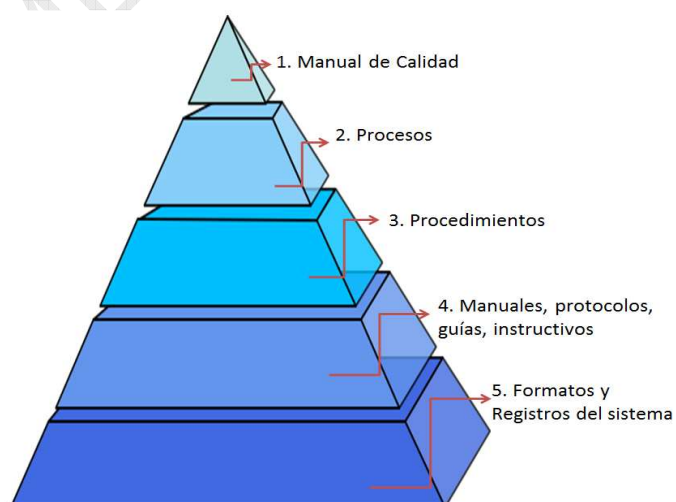
Garantiza la provisión, conservación y funcionamiento de los bienes y servicios que requiere la Gobernación del Putumayo para el desarrollo de cada uno de sus procesos.

- PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Este proceso es liderado por la Gerencia de Control Interno, emite con objetividad e independencia juicios fundados a partir de evidencias, mediante la realización de auditorías internas y de la evaluación del Sistema de Control Interno.

4. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL

El Manual de Calidad es el documento de mayor relevancia dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo, el cual se complementa con los procesos, los procedimientos y los documentos complementarios (Guías, formatos, programas, instructivos, entre otros).



 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

La elaboración y administración del Manual de Calidad es responsabilidad del líder de proceso de Sistema Integrado de Gestión, el control del documento se realizará de acuerdo al Procedimiento PT-SG-001 Control de Documentos.

El manual de calidad estará disponible en la intranet para consulta y aplicación en todos los procesos.

4.1 DEFINICIONES

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Manual de Calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Entidad.

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades: 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.

Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

5. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1 MAPA DE PROCESOS

Las actividades de la **Gobernación del Putumayo** se encuentran organizadas en procesos, cuya secuencia e interacción conforma el Mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión. Estos procesos se encuentran clasificados en:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Permiten desarrollar la Gestión Directiva sobre el Sistema Integrado de Gestión, estableciendo las estrategias para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la Gobernación del Putumayo. La categoría de estos procesos se componen de los siguientes procesos:

- **DIRECCIONAMIENTO DEPARTAMENTAL**
 - Direcccionamiento Departamental
- **GESTIÓN DE COMUNICACIÓN**
 - Gestión de Comunicación
- **GESTIÓN DE PROYECTOS**
 - Gestión de proyectos
- **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**
 - Sistema Integrado de Gestión

PROCESOS MISIONALES: Son los procesos propios del desarrollo de los productos y servicios, los cuales se encuentran directamente relacionados con su función, misión institucional y la obtención de los resultados o servicios necesarios a sus grupos de interés. Se compone de los siguientes procesos:

- **GESTIÓN EN SALUD**
 - Inspección, Vigilancia y Control
 - Asistencia técnica
 - Administración de servicios de salud
 - Promoción y prevención en salud
- **GESTIÓN EN INFRAESTRUCTURA**
 - Gestión de Infraestructura

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- **GESTIÓN DE EDUCACIÓN**

- Gestión de la cobertura del servicio educativo
- Gestión de la calidad del servicio educativo

- **GESTION DEL DESARROLLO AGROPECUARIO**

- Gestión del desarrollo agrícola y pecuario

- **GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA**

- Gestión del riesgos de desastres
- Gestión de seguridad, protección y convivencia ciudadana
- Atención a comunidades étnicas

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INCLUSIÓN SOCIAL**

- Diseño y formulación de políticas públicas

- **GESTIÓN DEL EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

- Gestión del emprendimiento y fortalecimiento empresarial

- **GESTION DEL MEDIO AMBIENTE**

- Gestión del medio ambiente

- **ATENCIÓN AL USUARIO**

- Atención al Usuario

Procesos de Apoyo: Conjunto de los procesos que no están directamente relacionados con la generación de los productos o servicios propios de la función y la misión de la Gobernación del Putumayo, pero otorgan el soporte para que los Misionales y Estratégicos se desarrollen, identificando los siguientes:

- Gestión de Finanzas públicas
- Gestión Jurídica
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Contratación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- Gestión de Tecnología e Información
- Gestión de Recursos Físicos
- Gestión Documental

Procesos de evaluación: Son aquellos procesos que buscan evaluar el Sistema Integrado de Gestión.

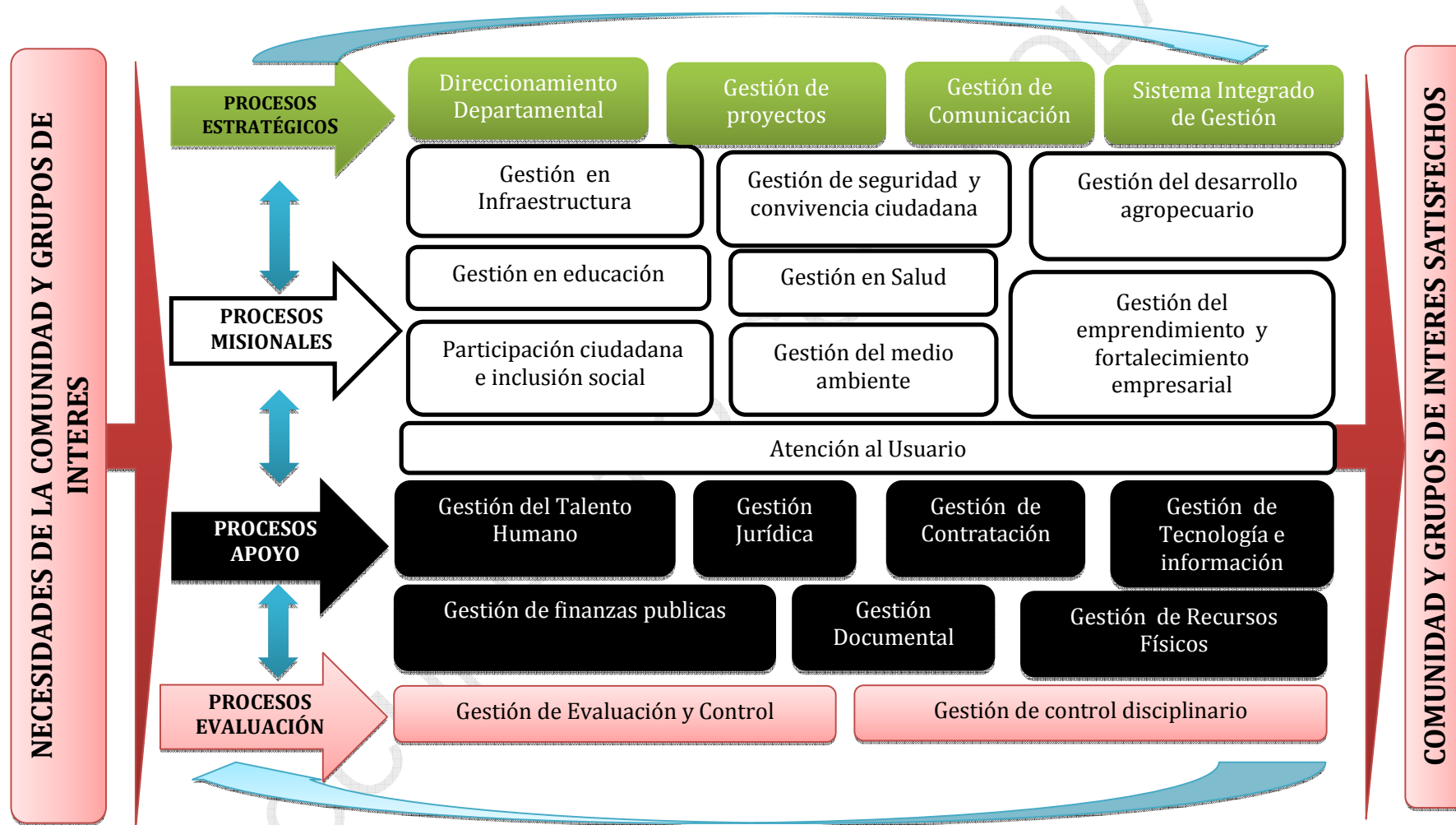
- Control Interno de Gestión
- Control Interno Disciplinario

La identificación de los procesos Estratégicos, Misionales de Apoyo y de evaluación, permiten a la Gobernación del Putumayo, definir su Mapa de Procesos.

Ver figura 2 en la página siguiente.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA: 15/05/2015

Figura 2. Mapa de Procesos



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentran determinados en cada una de las caracterizaciones (Anexo No. 1).

Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes, se encuentran definidos en los procedimientos de cada proceso los cuales se encuentran registrados en el listado maestro de documentos y registros Código FT-SG-002.

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos se realizan mediante indicadores de gestión los cuales están identificados en cada caracterización de proceso, adicionalmente en la ficha técnica de cada indicador se describe en forma detallada la información necesaria para el cálculo y análisis de dicho indicador.

Los riesgos y los controles se encuentran identificados en el mapa de riesgos de cada proceso. Para la administración del riesgo se documentó el procedimiento Administración de Riesgos código PT-SG-006.

5.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

5.2.1 Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo incluye la declaración de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos para el sistema.

Los procedimientos obligatorios de la norma NTC GP 1000:2009, son:

- Procedimiento de Control de Documentos. Código PT- SG - 001
- Procedimiento de Control de Registros. Código PT- SG - 003
- Procedimiento de Auditorías Internas. Código PT- OCI - 001
- Procedimiento de Productos y/o Servicios no Conformes. PT- SG - 004
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. Código PT- SG - 002

Adicionalmente a estos procedimientos se han documentado e implementado otros documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales se encuentran registrados en el Listado Maestro de Documentos y Registros Código FT-SG- 002.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

5.2.2 Manual de calidad

La Gobernación del Putumayo determina el presente documento como su Manual de Calidad Código MA-SG-001, el cual da cumplimiento a los requisitos de la norma.

5.2.3 Control de documentos y registros

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo establece el Manual de Elaboración de Documentos código MA-SG-002, en el cual se establecen los requisitos que deben tener los documentos en su elaboración para la normalización de los mismos y un procedimiento para el Control de Documentos Código PT-SG-001 el cual establece las pautas para el control de los documentos internos y externos del Sistema.

En la Gobernación del Putumayo se documentó el procedimiento para el Control de Registros Código PT - SG – 003, el cual contempla lineamientos para el manejo y control de los registros, en lo relacionado con la identificación, protección, almacenamiento, recuperación de los registros del Sistema Integrado de Gestión.

Todos los registros se identifican en la tabla de control de registros que se encuentra en el ítem No. 5 de cada procedimiento, detallando la siguiente información: Nombre, código, tipo, almacenamiento, recuperación, protección, responsable.

El tiempo de retención de los registros y la disposición final de los mismos, se encuentran definidos en las tablas de retención documental.

6. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN

6.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gobernador del Departamento expresa su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión mediante el Decreto No. 0286 del 16 de Octubre de 2014 en el cual se adopta para la Gobernación del Putumayo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno y los integra creando para la Gobernación un SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión se actualizó y operativizó el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión establecido mediante Decreto No. 0288 de 16 de octubre de 2014, el cual está conformado por el Gobernador o su delegado, Secretario de Gobierno, Secretaria de Servicios Administrativos, Secretario de Planeación, Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

Con la necesidad de satisfacer los requisitos del cliente y los legales, el Comité Coordinador como parte de la Alta Dirección, estableció y aprobó la política y los objetivos de calidad, los cuales son publicados para conocimiento del talento humano, usuarios y partes interesadas de la Gobernación a través de medios impresos de comunicación, portales web, programa de Inducción y Reinducción.

6.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección asegura que se determina y se cumple con los requisitos legales y del cliente a través del Plan de Desarrollo Departamental y del funcionamiento del Proceso de Atención al Usuarios a través de los procedimientos de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias código PT-AU-001 y el procedimiento de seguimiento y medición de la satisfacción del usuario código PT-AU-002.

En el proceso de GESTIÓN DE PLANEACIÓN se tiene definido el procedimiento para la Elaboración del Plan de Desarrollo Departamental código PT-SPD-001.

6.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Gobernación del Putumayo es la entidad encargada de impulsar el progreso económico y la participación social. Se compromete a: satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y sus grupos de interés mediante la prestación de servicios de calidad, en concordancia con la misión, visión y el plan de desarrollo, con talento humano competente, la eficiencia en el manejo de los recursos y la mejora continua de sus procesos.

6.4 PLANIFICACIÓN

6.4.1 Objetivos de calidad

1. Ejecución de los proyectos programados
2. Mejorar el grado de satisfacción de la comunidad
3. Manejar eficientemente los recursos
4. Atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos
5. Fortalecer la competencia del personal.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES
La Gobernación del Putumayo es la entidad encargada de impulsar el progreso económico y la participación social. Se compromete a: satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y sus grupos de interés mediante la prestación de servicios de calidad, en concordancia con la misión, visión y el plan de desarrollo, con talento humano competente, la eficiencia en el manejo de los recursos y la mejora continua de sus procesos.	Ejecución de los proyectos programados	(No. de proyectos ejecutados / No. total de proyectos programados) * 100
	Mejorar el grado de satisfacción de los clientes	(No. De encuestados satisfechos/Total de encuestados)*100
	Fortalecer la competencia del personal	(No. De funcionarios que aprobaron la evaluación/Total de funcionarios evaluados)*100
	Atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos	No de respuestas a peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley / Total de peticiones, quejas y reclamos recibidos*100
	Manejar eficientemente los recursos	Número de Proyectos aprobados por el OCAD Dptal

La política y objetivos de calidad del Sistema Integrado de la Gobernación se encuentran adoptados mediante Resolución No. 0229 de 06 de abril de 2015.

6.4.2 Planificación

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo realiza una planificación anual a través de un plan de acción del Sistema integrado de Gestión en la cual se busca dar cumplimiento a todos los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 y el MECI 2014.

Planificación de cambios.

Cuando la entidad detecte algún cambio que pueda afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el representante de la dirección conjuntamente con el comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, deberá analizarlos y difundir 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 las normas aplicables (MECI 2014, NTC GP 1000:2009).

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- Otros cambios que puedan ser detectados y que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión

6.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Gobernación del Putumayo tiene definidas la autoridad de su Talento Humano en el Organigrama establecida mediante decreto No. 346 del 31 de Diciembre de 2008.

La Alta Dirección junto con el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión tiene responsabilidad y autoridad frente al sistema en cuanto a implementación, mantenimiento y mejora del sistema, establecido mediante decreto No. 0288 de 16 de octubre de 2014.

Se tiene conformado un Equipo Operativo quien tiene la responsabilidad de apoyar y Operativizar el Sistema Integrado de Gestión.

En el Sistema Integrado de Gestión las responsabilidades se describen en los diferentes documentos del Sistema, adicionalmente en el Decreto 0286 de Octubre de 2014 en el Artículo 3. Se establece que *“Será responsabilidad de la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión en la Gobernación del Putumayo en primer término el Gobernador y su grupo directivo; en segunda instancia será responsabilidad del representante de la Alta Dirección (Secretario de Planeación) y en tercera instancia de los jefes de área/proceso y demás servidores públicos que laboren en ella.”*

La Oficina de Control Interno de Gestión es la responsable de la evaluación Independiente al sistema.

6.5.2 Representante de la alta dirección.

La Gobernación ha designado mediante Decreto No. 0287 del 16 de octubre del 2014 como representante de la alta dirección a quien se le confiere toda autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que se establezcan, se implementan y se 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.
- Asegurar 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.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

6.5.3 Comunicación interna

La Gobernación del Putumayo tiene definido un proceso de Comunicación a través del cual se asegura el flujo de información de manera efectiva en la Entidad. Se cuenta con un Plan de Comunicaciones código PL-GC-001 con la respectiva Matriz de comunicación por cada área funcional, en el proceso de identificaron medios de comunicación como:

- ✓ Intranet
- ✓ Portales Web
- ✓ Circulares
- ✓ Comunicaciones oficiales (Oficios)
- ✓ Telefonía fija y móvil
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Boletines Internos
- ✓ Folletos
- ✓ Carteleras
- ✓ Comités institucionales
- ✓ Consejos de Gobierno

Adicionalmente se da cumplimiento al eje transversal del MECI 2014 de Información y Comunicación.

6.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.6.1 Generalidades

El proceso de Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo tiene establecido el procedimiento para la revisión por la dirección código PT-SG-005. El informe de la revisión por la dirección será responsabilidad del Representante de la Alta Dirección (Secretario de Planeación Departamental) quien garantizará que por lo menos se efectúe la revisión una vez al año teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el procedimiento.

El procedimiento de revisión por la Dirección cumple con los requisitos establecidos en el numeral **5.6.2 y 5.6.3** de la Norma NTC GP 1000:2009.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Gobernación del Putumayo cuenta con diferentes instrumentos de planeación de mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo Departamental planifica las actividades durante un periodo de Gobierno orientado a solucionar las principales necesidades del Departamento y el conjunto de acciones consideradas para favorecer el desarrollo.

Para el cumplimiento del Plan de Desarrollo se elabora el Plan Operativo Anual de Inversiones y los planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada uno de los Procesos Misionales quienes planean y establecen los requisitos con que debe realizarse y prestarse los servicios para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad y del funcionamiento del Departamento.

El proceso de Direccionamiento Departamental (DDP), establece los siguientes procedimientos para el cumplimiento de éste numeral:

- ✓ Elaboración del Plan de Desarrollo Departamental código PT-DDP-001
- ✓ Elaboración del Plan Operativo Anual de Inversiones código PT-DDP-002
- ✓ Elaboración del Plan de Acción código PT-DDP-003

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación y Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.

La Gobernación determina los requisitos relacionados con el producto o con la prestación del servicio en primera instancia a través del Plan de Desarrollo Institucional y en segunda instancia a través de los procesos Misionales quienes identifican los requisitos técnicos, ambientales, financieros, institucionales, socio-económicos y legales según el producto o servicio a prestar.

La Gobernación del Putumayo mediante la creación de mecanismos de verificación en las diferentes etapas desarrolladas por los procesos misionales antes de comprometerse a prestar el servicio, garantiza que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y necesarios para la satisfacción del usuario.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

7.2.2 Comunicación con el cliente

El proceso de Gestión de Comunicación de la Gobernación, establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los usuarios, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo, entre los medios utilizados para la comunicación se encuentran:

- Programa de radio
- Avisos de prensa
- Boletines de prensa
- Portales Web
- Publicaciones (libros, cartillas, periódico mural, entre otros)
- Rendición de cuentas, entre otras.

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del usuario (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el proceso de atención al Usuario mediante el procedimiento de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias código PT-AU-001.

7.3 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.1 Control de la producción y prestación del servicio

Para llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, los procesos Misionales de la Gobernación del Putumayo cuentan con:

- Herramientas para el Seguimiento y control a los planes de acción, plan operativo anual, Plan de Desarrollo Departamental, programas y proyectos.
- Los procesos Misionales se encuentran documentados bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- 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.
- Mapas de Riesgos por cada proceso en el cual se establecen controles para todos los riesgos identificados.

7.3.2 Identificación y trazabilidad

En el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo se cuenta con registros y documentos que evidencian el historial de la prestación del servicio. La trazabilidad de los documentos se puede evidenciar en el control de cambios establecido al final de los mismos.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

Todo lo anterior se encuentra reglamentado en el procedimiento del Control de documentos PT-SG-001 y procedimiento de control de registros PT-SG-003.

7.3.3 Propiedad del cliente

Se considera propiedad del cliente en la Gobernación del Putumayo:

- ✓ Correspondencia externa.

En el Sistema Integrado de Gestión se cuenta con procedimientos y controles para identificar, verificar, proteger y salvaguardar el manejo de la información que es propiedad del cliente a través de la digitalización de la correspondencia definido en el proceso de Gestión Documental "procedimiento distribución de documentos PT-GD-002"

7.3.4 Preservación del producto y/o servicio

La preservación del producto o servicio en la Gobernación se establece para datos, expedientes, documentos que son generados para la prestación del servicio, la identificación, el almacenamiento, protección, manipulación, preservación e inalterabilidad de los documentos se encuentra normalizado en el procedimiento de trámite de documentos código PT-GD-004.

7.4 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El proceso de Gestión Salud del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación, utiliza dispositivos de seguimiento y medición para la prestación del servicio en el área de Laboratorio de Salud Pública, para dar cumplimiento a este requisito el proceso de Gestión Salud utiliza empresas externas calificadas y certificadas para la verificación y/o calibración a intervalos planificados.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La Gobernación del Putumayo planifica e implementa los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora a través de los procesos y procedimientos de Evaluación y Control, Atención al Usuario y Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente cada proceso identificado en la Gobernación tiene establecidas las actividades para "Verificar" y "Actuar" asegurando el análisis de los datos a través de los indicadores y la generación de mejora continua.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

8.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.1.1 Satisfacción del cliente

La Gobernación realiza el seguimiento y medición a la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la entidad, mediante los siguientes métodos:

- ✓ Procedimiento de Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y demandas PT-AU-001
- ✓ Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y demandas relacionadas con la prestación del servicio código FT-AU-003
- ✓ Procedimiento de seguimiento y medición a la satisfacción del usuario PT-AU-002
- ✓ Encuestas de Satisfacción código FT- AU-001

8.1.2 Auditoría interna

El Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo, cuenta con un procedimiento documentado para la Auditoría Interna código PT-OCI-001, las cuales son planificadas a través del programa anual de auditorías internas PR-OCI-001.

Las auditorías internas de Calidad se realizan en la Gobernación mínimo una vez al año, en las cuales se verifica el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Como resultado de las auditorías internas se establecen acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al procedimiento código PT-SG-002 asegurando el cierre efectivo de las mismas.

8.1.3 Seguimiento y medición de los procesos

El mecanismo establecido para el seguimiento y medición al logro del objetivo de los procesos son los "indicadores" los cuales se detallan en las fichas técnicas de los indicadores código FT-SG-009, en la Gobernación se tiene establecido un tablero de indicadores para realizar el seguimiento y análisis periódico a los mismos.

8.2 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La Gobernación asegura que producto y/o servicio no conforme se identifica, se controla y se le da tratamiento mediante el procedimiento Control de Productos o Servicios No Conformes

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

código PT-SG-004 y se mantienen sus registros utilizando los formatos Lista de identificación de producto y/o servicio no conforme FT-SG-006 y Formato de registro del producto y/o servicio no conforme FT-SG-007.

8.3 MEJORA

8.3.1 Mejora continua

La Gobernación del Putumayo asegura el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de la política y objetivos de calidad, los resultados de auditoría interna, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

Adicionalmente en cada una de las caracterizaciones de los procesos cuenta con actividades de Mejora, de acuerdo al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

8.3.2 Acción correctiva y preventiva

La Gobernación toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales (**8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA**) para eliminar o prevenir su ocurrencia a través de la utilización del procedimiento acciones preventivas y correctivas PT-SG-002.

Las no conformidades reales o potenciales que se identifican en los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación, pueden ser el resultado de:

- Análisis de los servicios no conformes
- Análisis de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Evaluación de la satisfacción de los clientes
- Resultado del seguimiento y evaluación de los procesos – Resultado de análisis de indicadores
- Resultados de autoevaluación del control y la gestión
- Resultado de auditorías internas y externas
- Resultado de Revisión por la Dirección
- Seguimiento a Riesgos materializados
- Medición del producto, servicios, planes y programas
- Planes de mejoramiento.

La Gobernación del Putumayo cuenta con las siguientes instancias para el análisis y toma de decisiones con respecto al Sistema Integrado de Gestión, tales como:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: MA-SG-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION: 02
		FECHA: 09/11/2015

- Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
- Responsables de los procesos.
- En la reunión para la revisión por la Alta Dirección.

9. ANEXOS.

ANEXO No. 1 Caracterizaciones de Procesos

10. CONTROL DE DOCUMENTO

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
01	Elaboración del documento	15/05/2015
02	Se modifica la Política de calidad, los objetivos de calidad, Mapa de procesos, el alcance para propósitos de certificación, los clientes de los procesos y estructura en general del documento	09/11/2015