

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	4
1.1. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	4
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	4
2.1 MISIÓN.....	4
2.2 VISIÓN.....	5
2.3. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ENTIDAD.....	5
2.4. PARTES INTERESADAS.....	5
2.5 POLÍTICA DE CALIDAD	6
2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
2.7. ORGANIGRAMA DE LA GOBERNACION	7
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	7
3.1 ESTRUCTURA DEL SGC.....	7
3.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	9
3.3 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SGC.....	9
3.3.1 Proceso De Direccionamiento Estratégico	10
3.3.2 Proceso De Planeación	10
3.3.3 Gestión Del Riesgo Y Mejora Continua.....	11
3.3.3 1 Sub proceso de Calidad.....	11
3.3.3 2 Sub Seguridad y Salud en el Trabajo SST.....	11
3.3.3 3. Atención y Servicio al Ciudadano.....	12
3.3.4 Proceso De Gestión Social.....	12
3.3.5 Proceso Gestión De Infraestructura Y Hábitat.....	12

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

3.3.6 Proceso Gestión Para La Articulación Institucional.....	13
3.3.7 Proceso Gestión Del Desarrollo Sostenible Y La Competitividad Territorial.	13
3.3.8 Proceso Gestión De La Educación.....	14
3.3.9 Proceso De Seguridad Jurídica.....	14
3.3.10 Proceso De Adquisición De Bienes Y Servicios.....	14
3.3.11 Proceso Manejo De Las Finanzas Públicas.....	15
3.3.12 Proceso Provisión De Recursos Para La Mejora Continua.....	16
3.3.13 Proceso evaluación y seguimiento.....	18
4 DESCRIPCION DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC	19
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	20

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

INTRODUCCIÓN.

La Gobernación de Arauca en su interés por cumplir con los atributos de calidad fijados por el Sistema de Gestión establecido mediante el decreto 1499 de 2017, ha dado emprendido la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con el contenido de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, por lo tanto ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad SGC, como una herramienta que le permite estandarizar los procesos en términos de calidad y en la prestación del servicio, buscando un mejoramiento continuo dentro de la entidad, encaminado a aumentar la satisfacción de la comunidad y garantizar el goce efectivo de sus derechos tal y como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El presente manual contiene como parte fundamental la Política de Calidad de la entidad, la descripción de los procesos, su interacción y describe los procedimientos documentados establecidos para el SGC que se ratifican en los anexos relativos al Listado Maestro de Documentos y el Listado Maestro de Registros.

Su objeto es tener una referencia documentada, de obligatorio cumplimiento, bajo la cual se ejecuten todos los procesos de la organización, para garantizar una plena satisfacción de la comunidad y demás partes interesadas sobre los servicios prestados, teniendo en cuenta las competencias atribuidas a la administración departamental y el cumplimiento de la legislación aplicable.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance definido para el sistema de Gestión de calidad de la gobernación de Arauca está establecido en los siguientes términos “La Gobernación de Arauca es una entidad dedicada a la prestación de servicios de coordinación y complementariedad de la acción municipal buscando el desarrollo regional, la productividad, la competitividad y el equilibrio ambiental en el territorio del departamento de Arauca, en procura de atender necesidades y expectativas manifestadas por la comunidad araucana y grupos de interés.

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad está definido para todos los procesos de la entidad, y en su ejecución aplica los requisitos de la ISO 9001:2015” básicamente se constituye en el cumplimiento de la Misionalidad de la Entidad.

1.1. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gobernación de Arauca contempla las siguientes exclusiones frente a la ISO 9001:2015.

Numeral:

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES. (No se utilizan herramientas de medición que afecten el cumplimiento de la prestación de los servicios de la entidad.)

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.1 MISIÓN

La gobernación de Arauca tiene como misión servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, planificar y promocionar el desarrollo económico, social y sostenible, dentro de su territorio y fortalecer la capacidad de gestión de sus municipios, prestando los servicios que determina la constitución y la ley, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

2.2 VISIÓN

El departamento de Arauca, será una región de frontera que construye la paz, para mejorar la calidad de vida sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la fortaleza de su institucionalidad, sobre la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. Al igual se consolidará como el principal puerto agropecuario de la región nororiental, siendo al 2032 una región productiva, transformadora, incluyente con base en el desarrollo agroindustrial de las cadenas del cacao, ganadería bovina, plátano, forestal, y turística; que se integrará a los mercados nacionales e internacionales, y fortalecerá el uso de las TICS para la formación de competencias laborales.

2.3. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ENTIDAD.

A partir de la metodología DOFA y por medio de mesas de trabajo, la Gobernación de Arauca determinó las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito y que afectan su capacidad para cumplir metas y logros objetivos por medio de la matriz MT-DE-02 (Ver anexo 1. Matriz DOFA).

La revisión de la pertinencia de las cuestiones internas y externas, se realizará con una periodicidad de 4 años, determinada con la entrada de una nueva administración.

2.4. PARTES INTERESADAS.

Adoptando la metodología establecida por el DAFP, se determinó las partes interesadas de la Administración Departamental, por medio de la matriz MT-AC-01, que son pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad y sus requisitos.

Anualmente, se realizará un proceso de revisión de las partes interesadas y sus requisitos con fines actualización en caso de ser necesario.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

2.5 POLÍTICA DE CALIDAD

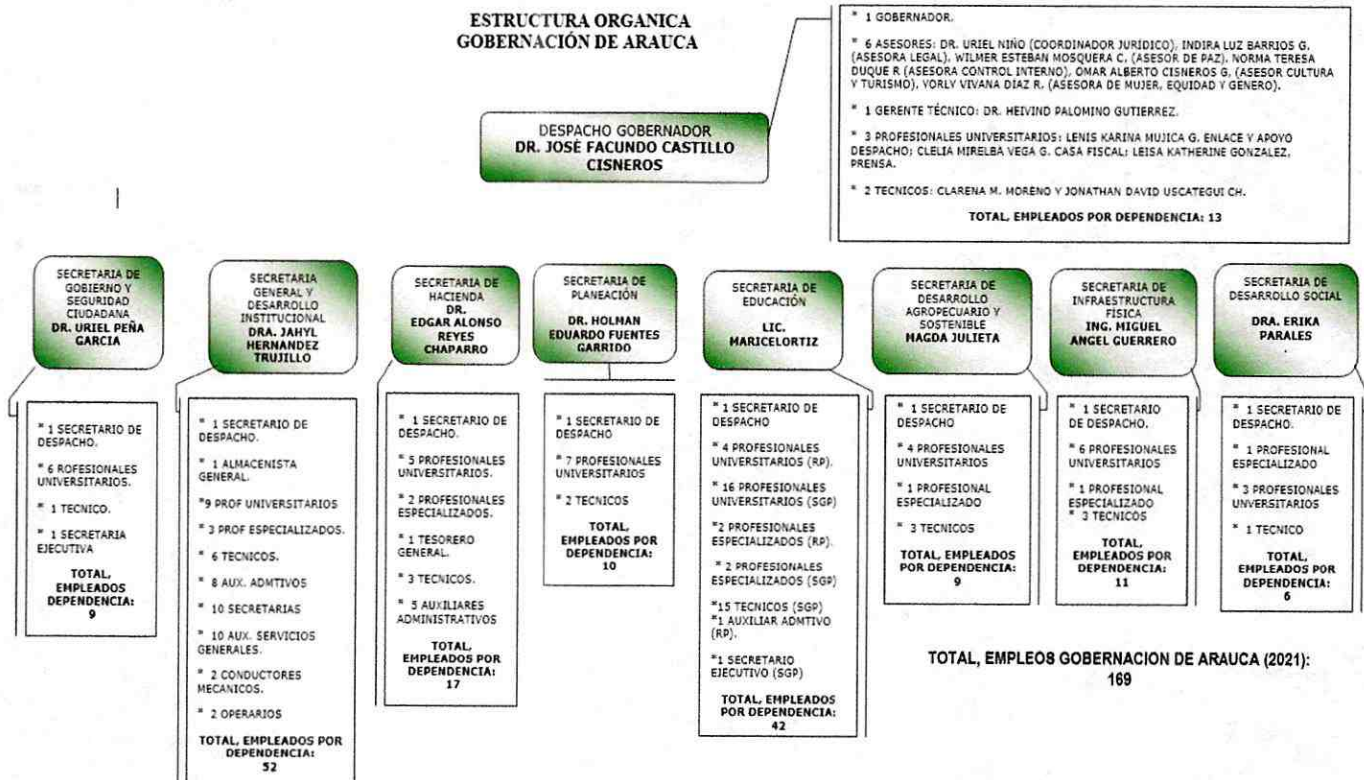
La gobernación de Arauca, es una entidad comprometida con el bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos, por lo cual desarrolla un gobierno responsable, transparente y equitativo en la programación de las políticas públicas, en el manejo y planificación de los recursos y en la prestación de los servicios de manera ágil y eficiente, cumpliendo con lo establecido en la constitución y las leyes, mediante el diálogo, la concertación, la participación y el compromiso social con los diferentes sectores de la comunidad. Para esto cuenta con personal competente, la selección objetiva de proveedores y el control y mejoramiento continuo de sus procesos, que satisfacen las necesidades de sus usuarios.

2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Promover el bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos, prestando un servicio eficaz y ágil, logrando la satisfacción de la comunidad.
- Diseñar e implementar instrumentos de planificación y políticas públicas debidamente concertadas.
- Promover la capacitación y asistencia técnica a la ciudadanía que le permita la participación en los diferentes sectores donde se requiera la participación comunitaria en las instancias de planeación, control y gestión social.
- Mejorar el desempeño de los funcionarios públicos
- Garantizar la selección objetiva de proveedores de acuerdo a la Ley.
- Cumplir con las metas propuestas para los procesos.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

2.7. ORGANIGRAMA DE LA GOBERNACION



3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.1 ESTRUCTURA DEL SGC.

La Gobernación de Arauca establece documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad que evidencia la mejora continua a través de los documentos relacionados en este manual.

Se garantiza la operación eficaz de los procesos y se cumple con los requisitos determinados en la ISO 9001:2015. Se han establecido los procesos del sistema SGC (Ver mapa de procesos se ilustra en la figura 2) y la entidad ha determinado la interacción de sus procesos mediante la ficha de Caracterización la cuál es un documento que consiste en analizar las entradas y salidas de cada uno de los procesos que intervienen en la generación de valor público. (Ver fichas de caracterización anexas).

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

Además, se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficientes, eficaces, y efectivos, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

Para lograrlo la entidad ha definido indicadores de gestión para las actividades que afectan directamente la calidad. Cada indicador refleja el comportamiento de los procesos relacionados en el mapa de procesos y cada proceso posee un responsable directo. Algunos de estos indicadores son a su vez objetivos de calidad para la entidad y se encuentran relacionados en cada una de las caracterizaciones.

El grupo de Desarrollo Administrativo en coordinación con el Representante de la Dirección, mediante el apoyo de la administración, determina y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC. Se ha determinado dentro de la organización los responsables del seguimiento y medición de los diferentes procesos que intervienen en la calidad, fijando indicadores, metas y periodicidad con el fin de tener un diagnóstico sobre el desempeño global del SGC, tomando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos. Al finalizar cada vigencia se reúne el Representante Legal y su equipo de Gobierno para cumplir con el requisito de revisión del sistema por parte de la Dirección.



	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

3.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación de Arauca se construyó atendiendo los requisitos de la ISO 9001:2015, por ende, se han establecido los procedimientos documentados necesarios para el adecuado desempeño de la norma en mención y todos aquellos que se consideran necesarios para la normal operación de la Administración Departamental, observando además de los principios de la función administrativa lo relativo a la eficiencia la y la efectividad propios de un sistema de gestión.

Para cada proceso en particular se definieron los procedimientos necesarios y en la medida que se identifican nuevas acciones que corresponden a nuevos procedimientos, se documentan e incorporan técnicamente dentro del SGC.

Los procedimientos están identificados a nivel de detalle en la caracterización de cada uno de los procesos y de manera general se identifican e incluyen en el Listado Maestro de Documentos identificado con el código FR-GA-01 del que se incluye una copia como anexo del presente manual.

La actualización del Listado Maestro de Registros es responsabilidad del Representante de la Dirección de acuerdo con las solicitudes y reportes presentados y justificados por los diferentes Líderes de Proceso.

3.3 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SGC

A continuación, se realiza una breve descripción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, las interacciones de los procesos se describen de manera general en el desarrollo del numeral 3.3 y de manera específica se presentan en las caracterizaciones anexas a este documento.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

3.3.1 Proceso De Direccionamiento Estratégico

Se encuentra en cabeza del Gobernador y su propósito es establecer las directrices para la administración y seguimiento de la entidad. De otra parte, especifica los procesos que responden a las actividades propias del Gobernador, máxima autoridad del SGC, quien define la Política de Calidad y expide las directrices correspondientes contenidas en la plataforma estratégica.

Parte de la actividad principal del proceso de Direccionamiento Estratégico es la responsabilidad de la planificación del Sistema de Gestión. Esta planificación se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de la calidad y los requisitos de la Gobernación de Arauca coherentemente con la estrategia de la Administración plasmada en su plan de Desarrollo. Dentro de la acción estratégica del proceso se incluyen las acciones de información por medio de la oficina de prensa y comunicaciones las cuales están orientadas mediante el plan de comunicaciones definido para la Administración Departamental.

Cualquier cambio en el entorno interno o externo de la Gobernación, que afecte directa o indirectamente el Sistema de Gestión de Calidad es evaluado por el Grupo de desarrollo Administrativo, teniendo en cuenta el impacto en la política, objetivos, mapa de procesos, procedimientos, etc., tomando las acciones necesarias para contrarrestar el impacto, para que estos no afecten al sistema.

Además, este proceso tiene como propósito brindar recursos para la seguridad de la comunidad a través de las entidades encargadas de este aspecto.

3.3.2 Proceso De Planeación

En este proceso se realizan actividades tales como coordinar la elaboración del plan de desarrollo, establecer políticas institucionales que garanticen su ejecución y realizar seguimiento periódico, los resultados esperados de su gestión son proyectos de inversión formulados, planes de acción e informes de gestión aprobados, información sobre asistencia técnica etc. Este proceso es el encargado de definir políticas y directrices para la elaboración del Plan de Desarrollo.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

3.3.3 Gestión Del Riesgo Y Mejora Continua.

En este proceso se gestionan actividades de tipo estratégico y las propias de control como evaluar la implementación y efectividad del sistema de Calidad de la Gobernación de Arauca, verificando la calidad de los controles existentes en todos los procesos. Apoyar a la dirección de la Gobernación de Arauca y el equipo directivo en la toma de decisiones asertivas y oportunas. Así mismo es el proceso que promueve la gestión del riesgo y en coordinación con el proceso Planeación mantiene activas las líneas de defensa necesarias para una adecuada gestión del riesgo; también coordina la ejecución de las auditorías internas al sistema de Calidad de la Gobernación de Arauca, las cuales igualmente están orientadas a determinar en qué grado se cumplen los requisitos establecidos por los procesos, además es el proceso que recopila la información para el logro de la mejora continua de la entidad tal como las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

3.3.3 1 Sub proceso de Calidad

El área de calidad es el equipo que se responsabiliza de implementar la norma ISO 9001. Esta establece los parámetros de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, equipo humano que tiene como objetivo cerciorarse de que se cumplen las políticas de la empresa. Se asegura de que los objetivos sean cumplidos en los plazos previstos.

3.3.3 2 Sub Seguridad y Salud en el Trabajo SST

Diseñar y estructurar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST con el fin de promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo en la administración Departamental de Arauca, y de preservar un estado de salud, bienestar físico, mental y social de los trabajadores, la prevención de accidentes y enfermedades laborales factibles de intervención.

Este proceso se ocupa de Proteger la seguridad y salud en todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la organización. Cumplir con la normativa nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

El encargado del SG-SST, también conocido como el líder del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, es la persona que la alta dirección ha asignado para liderar el diseño, la implementación y la ejecución del Sistema, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019

3.3.3 3. Atención y Servicio al Ciudadano.

Atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) de los ciudadanos que y demás grupos de interés de manera oportuna, diligente y eficaz en búsqueda del mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de los mismos.

3.3.4 Proceso De Gestión Social.

Este proceso tiene como propósito procurar por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en términos de bienestar social a través del diseño, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos.

En esencia se encarga de la garantía del goce de derechos, la provisión de servicios y productos a comunidades vulnerables y la coordinación de actividades complementarias de la acción municipal en materia de la garantía de los derechos humanos. Proceso encargado de fortalecer económicamente el Departamento a través del suministro de herramientas para que la comunidad logre ser auto sostenible, pueda mejorar su nivel de vida y acceder a empleos calificados que reconozcan su formación.

Está encargado de manejar las relaciones con la comunidad y en especial con los grupos representativos de la mujer, las etnias y las negritudes para mantener la equidad social, dentro de estas acciones coordina lo necesario con las organizaciones de las comunidades y complementa en lo que corresponde la acción de los municipios en esta materia.

3.3.5 Proceso Gestión De Infraestructura Y Hábitat.

Este proceso se encarga de proyectar, ejecutar y controlar las obras civiles que permiten el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y contribuyen al desarrollo de los programas y proyectos de los demás procesos del Departamento de Arauca.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

De manera complementaria asume acciones en procura de un adecuado hábitat en términos de urbanismo y aprovechamiento del entorno. En esencia procura establecer las mejores relaciones de la comunidad con su entorno para garantizar que el desarrollo de las obras necesarias para la mejora de la calidad de vida de los habitantes del departamento se realice en un marco que garantice el cuidado de los recursos naturales y el entorno necesario para una adecuada convivencia.

3.3.6 Proceso Gestión Para La Articulación Institucional.

Este proceso tiene como propósito propender por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en términos de seguridad, convivencia y restablecimientos de los derechos humanos a través del diseño, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos.

También se encarga de todos los asuntos de índole fronterizos y en coordinación con el ministerio de relaciones exteriores expide los pasaportes a los ciudadanos que lo requieren.

Dentro de estas acciones coordina lo relacionado con la organización de las Juntas de Acción comunal y lo relativo a los CMGRD (Consejo Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres) y el CDGRD (Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres). Adicionalmente, asume funciones delegadas del Gobierno Nacional y cumple labores de complementariedad de la acción municipal conforme las delegaciones recibidas del alto gobierno.

3.3.7 Proceso Gestión Del Desarrollo Sostenible Y La Competitividad Territorial.

Este proceso comprende las actividades que determinan las acciones, el control y ejecución de los planes y programas para garantizar el desarrollo del sector agropecuario y demás, así como su sostenibilidad en el tiempo, conformando una herramienta para la rentabilidad de la región mediante el mejor aprovechamiento de sus recursos.

Se constituye por tanto en un apoyo para las personas de la región que buscan financiación, apoyo técnico y soluciones para la realización de actividades

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

relacionadas. Además de atender acciones particulares también desarrolla acciones institucionales coordinadas con los municipios en las respectivas instancias.

Así mismo debe garantizar la conservación y preservación del medio ambiente, mediante asistencia técnica, directrices para el buen manejo de los recursos naturales renovables y no renovables y la conservación de zonas de importancia ecológica.

3.3.8 Proceso Gestión De La Educación.

Proceso encargado de brindar oportunidades de acceso a los diferentes niveles de educación a la mayor cantidad de población del Departamento mediante la identificación de las necesidades de educación de la comunidad, asignación de recursos y vinculación a las diferentes instituciones educativas de los municipios junto al seguimiento a su desempeño. Proveer docentes y mantener las infraestructuras en óptimas condiciones.

Este Proceso Se Encarga También De Generar Y Controlar Los Planes Propios Y De Otras entidades en el aspecto de la cultura.

3.3.9 Proceso De Seguridad Jurídica.

Este proceso tiene como objetivo apoyar jurídicamente en lo referente a conceptos a todos los procesos de la Gobernación de Arauca, se constituye en el soporte legal para la toma de decisiones por parte de las dependencias, así como para contestar adecuadamente los derechos de petición realizados por los usuarios y la comunidad.

En el propósito de brindar seguridad jurídica en las actuaciones de la Administración Departamental y las personas a su servicio lidera la implementación y operación de la política de prevención del daño antijurídico.

3.3.10 Proceso De Adquisición De Bienes Y Servicios.

Este proceso el responsable de la adquisición de bienes y/o servicios para el desarrollo de los proyectos de inversión previstos en el Plan de Acción y para el funcionamiento de la Entidad. Es el encargado de ejecutar las compras mediante

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

procesos contractuales dando cumplimiento a la legislación vigente y al plan de contratación definido al inicio de cada vigencia, en este proceso se gestiona a través de la ley el cumplimiento en cuanto a la selección objetiva de proveedores que garanticen la entrega de productos y servicios adecuados para la comunidad y el funcionamiento propio de la Gobernación.

El cumplimiento de las leyes vigentes en materia de contratación es la garantía del cumplimiento de los criterios de Selección, evaluación y reevaluación de los proveedores de la entidad.

Es muy Importante observar que este proceso es transversal en su relación con los otros procesos del Sistema, este proceso donde se realiza la actividad de Contratación se lleve a cabo en cada unidad de trabajo y son las aéreas Jurídica y Secretaria General quienes intervienen en asunto específicos para la eficacia de la actividad de contratación.

3.3.11 Proceso Manejo De Las Finanzas Públicas.

Este proceso debe dirigir y coordinar la política fiscal del Departamento y garantizar la disponibilidad de recursos financieros para la ejecución de los programas propuestos por la administración mediante la identificación de las fuentes de recursos y consolidación del presupuesto, hasta ejecutar los proyectos propuestos. Complementariamente administra toda la información financiera mediante actividades contables y presupuestales que permiten rendir informes a entes de control y preparar la rendición de cuentas a la comunidad.

3.3.11.1 Sub - Proceso Tesorería.

Recaudar, administrar y custodiar con responsabilidad y diligencia los dineros y títulos valores que constituyen los ingresos y el patrimonio del departamento, efectuando oportunamente los pagos de las obligaciones y compromisos adquiridos por el Departamento de Arauca y rindiendo los informes financieros y administrativos sobre la gestión adelantada por el área de Tesorería, tanto a los representantes del Gobierno Central para la toma de decisiones en materia de inversión social, como a los organismos y entes de control social, político.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

3.3.11.2. Sub - Proceso Contabilidad.

Proveer toda la información contable-financiera necesaria para la toma de decisiones. - Establece procedimientos generales y específicos para el efectivo control y seguridad de los registros contables. Analiza las cuentas financieras de la estructura contable de la Administración Departamental de Arauca.

3.3.11.3. Sub - Proceso Rentas.

Realizar las acciones de inspección, vigilancia y control que se para evitar la evasión, la elusión y con el propósito de optimizar el **debido recaudo** de los tributos al Departamento de Arauca.

3.3.11.4. Sub - Proceso de presupuesto.

Es un instrumento de gestión del Estado para el logro de resultados a favor de la población, a través de la prestación de servicios y logro de metas de cobertura con equidad, eficacia y eficiencia por las Entidades Públicas.

3.3.12 Proceso Provisión De Recursos Para La Mejora Continua.

El Rol de Representante de la Dirección es ejercido por el Líder de este proceso y coordina las acciones de mejora continua en conjunto con el equipo Gestión Del Riesgo y mejora continua y el Grupo de Desarrollo Administrativo. Este proceso recopila actividades en materia de la provisión de recursos definidos en Talento Humano, Infraestructura y Gestión Documental entendida como el manejo de la información y comunicación; en tal sentido este proceso se desagrega en tres sub procesos que se describen en los numerales siguientes.

El propósito de este proceso es garantizar la competencia del personal que labora e ingresa a la Gobernación de Arauca y velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes que apliquen a la Gobernación de Arauca; abarca desde la identificación de la necesidad de crear o cubrir una vacante hasta la medición del cumplimiento del objetivo del cargo dentro de la organización. La responsabilidad del proceso está a cargo Secretaria General y de Desarrollo Institucional.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

3.3.12.1 Sub- Proceso Gestión De Talento Humano.

El propósito de este proceso es garantizar la competencia del personal que labora e ingresa a la Gobernación de Arauca y velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes que apliquen a la Gobernación de Arauca; abarca desde la identificación de la necesidad de crear o cubrir una vacante hasta la medición del cumplimiento del objetivo del cargo dentro de la organización. La responsabilidad del proceso está a cargo Secretaria General y de Desarrollo Institucional en coordinación con el profesional de Talento Humano.

El Proceso de Gestión de Talento Humano juega un papel fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad, desarrollando el perfil del cargo y competencias, determinando las necesidades de capacitación con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Igualmente, determina los procedimientos necesarios para el suministro adecuado del talento humano, especialmente los relacionados con los procesos misionales.

Asimismo, este proceso se encarga de definir mecanismos de comunicación con la comunidad y garantizar la respuesta pertinente y oportuna a todas sus solicitudes, así mismo consultar el nivel de satisfacción de los usuarios con los productos y servicios de la entidad.

3.3.12.2. Sub-Proceso Gestión Archivística.

Este proceso se ocupa de Garantizar una adecuada administración de los documentos producidos y recibidos por la Gobernación de Arauca, de tal forma que contribuyan a la toma de decisiones y al cumplimiento de los objetivos misionales, incluye dentro de las actividades de este proceso el control de los documentos y registros del Sistema de Calidad garantizando la actualización de documentos y formatos para el buen desarrollo de las actividades de los procesos.

En esta labor se tiene en cuenta la gestión de revisión y aprobación de los diferentes documentos, así como la divulgación necesaria para su aplicación, teniendo en cuenta que la responsabilidad de la misma es de quien directamente en cada proceso realiza las actividades.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

3.3.12.3. Gestión De Infraestructura Física.

El proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y de esta manera mejora continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.

Los dueños de cada proceso son responsables de la identificación de las necesidades y los nuevos requerimientos y/o modificaciones a las estructuras existentes y servicios de apoyo en sus respectivas dependencias, así como asegurar un ambiente de trabajo apropiado para el personal.

Los requerimientos para cambios significativos y/o expansiones de servicios de apoyo son sometidos a consideración de la alta dirección para revisión y aprobación.

El proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos tiene como objetivo satisfacer las necesidades de recursos de infraestructura, electricidad, alcantarillado, aseo, oficina, informática y mantenimiento de vehículos para el óptimo funcionamiento de la Gobernación de Arauca.

3.3.13 Proceso evaluación y seguimiento.

En este proceso se gestionan actividades de todo tipo de control que permitan evaluar la implementación y efectividad del sistema de control interno de la Gobernación de Arauca, verificando la calidad de los controles existentes en todos los procesos. Apoyar a la dirección de la Gobernación de Arauca y el equipo directivo en la toma de decisiones asertivas y oportunas. Así mismo es el proceso que administra las auditorías internas a todo el sistema de gestión de la Gobernación de Arauca, las cuales igualmente están orientadas a determinar en qué grado se cumplen los requisitos establecidos por los procesos, además es el proceso que recopila la información para el logro de la mejora continua de la entidad por medio del uso de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

4 DESCRIPCION DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

La interacción se refiere a una acción recíproca entre dos o más objetos con una o más propiedades homólogas, para el caso del SGC esta relación se da entre los diferentes tipos de procesos determinados por la administración, los cuales cumplen individualmente un grupo de acciones específicas y para su desarrollo requieren de insumos que se transformarán y se entregarán a la comunidad o a otro proceso, como un resultado que también es conocido como producto.

La orientación de la ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Por lo tanto, una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la entidad, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación y sostenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando se utiliza el enfoque por procesos dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, se enfatiza sobre la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos, con base en un desempeño sistémico en el que todos los integrantes son conscientes de la importancia de su trabajo y que éste no es en sí un producto terminado sino parte de una de una cadena de valor que busca la satisfacción de la comunidad e incluso la de un ciudadano en particular.

Considerando los cuatro tipos de procesos que confluyen en un Sistema de Gestión de Calidad se debe analizar la interrelación existente entre los procesos de un mismo tipo, bien sean los Estratégicos, los Misionales, los de Apoyo o los de Control; y la que se presenta entre los procesos de diferentes tipos.

En relación con la naturaleza de los procesos estratégicos se identifica una relación directa y recíproca de entradas y salidas uno a uno con cada proceso que integra esta categoría y con los demás procesos del sistema sin importar de qué tipo de proceso se trate.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

La misma situación de los procesos estratégicos se presenta para los de apoyo y los procesos de control. En el caso de los procesos misionales se debe revisar en particular las interrelaciones que se pueden presentar, pues debido a las específicas actividades que cada proceso adelanta en cumplimiento de los objetivos institucionales, es posible que no tenga la necesidad de relacionarse directamente con todos y cada uno de los procesos del sistema, dicha situación se identifica con mayor claridad en las fichas de caracterización de los procesos, en las que con claridad se identifica en las columnas de proveedores y clientes la relación específica existente entre unos y otros procesos, en los que se dan múltiples alternativas de relación. Así las cosas, en un momento determinado un proceso puede aparecer como cliente o como proveedor de otros y esto lo define la naturaleza de las actividades que se estén adelantando.

Se invita a los usuarios del sistema y en especial a los líderes de proceso a identificar las respectivas interacciones de los procesos a los que pertenecen mediante el análisis de las fichas de caracterización incluidas como anexo del presente manual.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 4 10-07-2009	Debido al proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad se detectó que en la mayoría de los procesos se incluyeron actividades de medición y calibración sin que estas sean desarrolladas por la administración departamental por lo que se requiere modificar cada uno de los procedimientos y detallar dentro del manual de la calidad esta exclusión, la cual se justifica en la no realización de dichas tareas dentro de las actividades de competencia de la entidad. Para adelantar el cambio de los procedimientos específicos de cada proceso se requiere contar con la exclusión solicitada de manera explícita en el manual de la calidad M-DE-01.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

Versión 5 26-04-2011	Se revisó el manual de la calidad para verificar su adecuación y proceder con la actualización a la versión 2009 de la NTCGP, incluida mediante el decreto 4485 de 2009, se adiciona un numeral para hacer alusión a los procedimientos documentados establecidos para el SGC y la descripción de los procesos determinados para el funcionamiento del SGC se complementa con la descripción de la interacción entre los mismos. Se actualiza el código de M-DE-01 a MN-DE-01, con motivo de la anterior actualización del Procedimiento Control de Documentos
Versión 6 30-04-2013	Se cambia el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad por Sistema Integrado con la inclusión del modelo Estándar de control interno MECI 1000:2014 Se ajusta el Mapa de Procesos, en el cual se ajustan los procesos de Evaluación y Control (Gestión de Calidad y Control Interno) procesos independientes, antes uno sólo, además se incluyen los procesos de Gestión de Vivienda como proceso Misional y el proceso de Contratación como proceso de Apoyo. En el proceso de Coordinación y complementariedad, cambian las siglas CLOPAD por CMGRD y CREPAD por CDGRD.
Versión 7 06-02-2018	Se incluyen los cambios derivados del cambio de norma por la entrada en vigencia del MIPG y la derogación de la NTCGP 1000:2009, que llevo a la Administración Departamental a adoptar la norma ISO 9001:2015 para mantener vigente el sistema de Gestión de la Calidad.
Versión 8 27-09-2021	Se incluye la nueva imagen institucional a todos los documentos externos, y se determina que los documentos del Sistema de Gestión de la calidad internos serán identificados con el slogan COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD. Se registra el cambio de enfoque de los procesos y sus interacciones y se conforman procesos que pueden desagregarse en sub procesos tales como: Provisión de Recursos para la Mejora Continua, Manejo de las finanzas públicas y Adquisición de Bienes y Servicios.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO		
		MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN		
		08	11	2021
		VERSIÓN 10		

Versión 9 28-10-2021	Por sugerencia de auditoria externa, se hace la observación de ajustar el numeral 1.1. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, La Gobernación de Arauca contempla las siguientes exclusiones frente a la ISO 9001:2015. 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES, 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, 8.4.1 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINSITRADOS EXTERNAMENTE (GENERALIDADES). 2.3. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ENTIDAD. A partir de la metodología DOFA y por medio de mesas de trabajo, la Gobernación de Arauca determinó las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito y que afectan su capacidad para cumplir metas y logros objetivos por medio de la matriz MT-DE-02 (Ver anexo 1. Matriz DOFA). 2.4. PARTES INTERESADAS. Adoptando la metodología establecida por el DAFP, se determinó las partes interesadas de la Administración Departamental, por medio de la matriz MT-AC-01, que son pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad y sus requisitos.
Versión 10 08-11-2021	Bajo recomendación de la auditoría externa de certificación realizada por GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACION, se elimina la exención del Sistema de Gestión de la Calidad a los numerales: 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, 8.4.1 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINSITRADOS EXTERNAMENTE (GENERALIDADES).

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO		
			MN-GC-01		
	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE EMISIÓN		
			08	11	2021
			VERSIÓN 10		

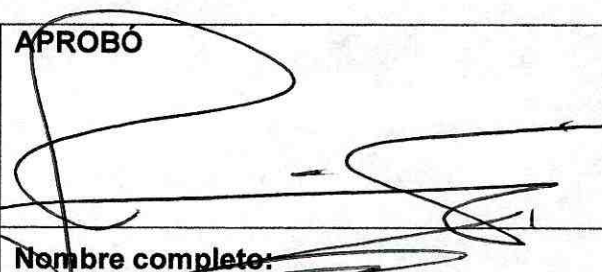
6. ANEXOS

MT-AC-01 Matriz de partes interesadas.

MT-DE-02 Matriz DOFA.

Caracterizaciones de los procesos.

Listado Maestro de Documentos del Sistema.

REVISÓ	APROBÓ
	
Nombre completo: Mauricio Alberto Reyes Castillo.	Nombre completo: Jahyl Francisco Hernández Trujillo.
Cargo: Coordinador Área de Calidad.	Cargo: Representante de la Alta Dirección (resolución. 29-02/2016)
Fecha: 08/11/2021	Fecha: 08/11/2021