

A grayscale photograph of a person's hands using a tablet computer at a desk. A keyboard is visible in the foreground, and a white mug is on the right. The background is blurred, showing office furniture. A green geometric overlay is on the right side, containing the title text.

CARTILLA PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2018



www.arauca.gov.co



Gobernación Arauca



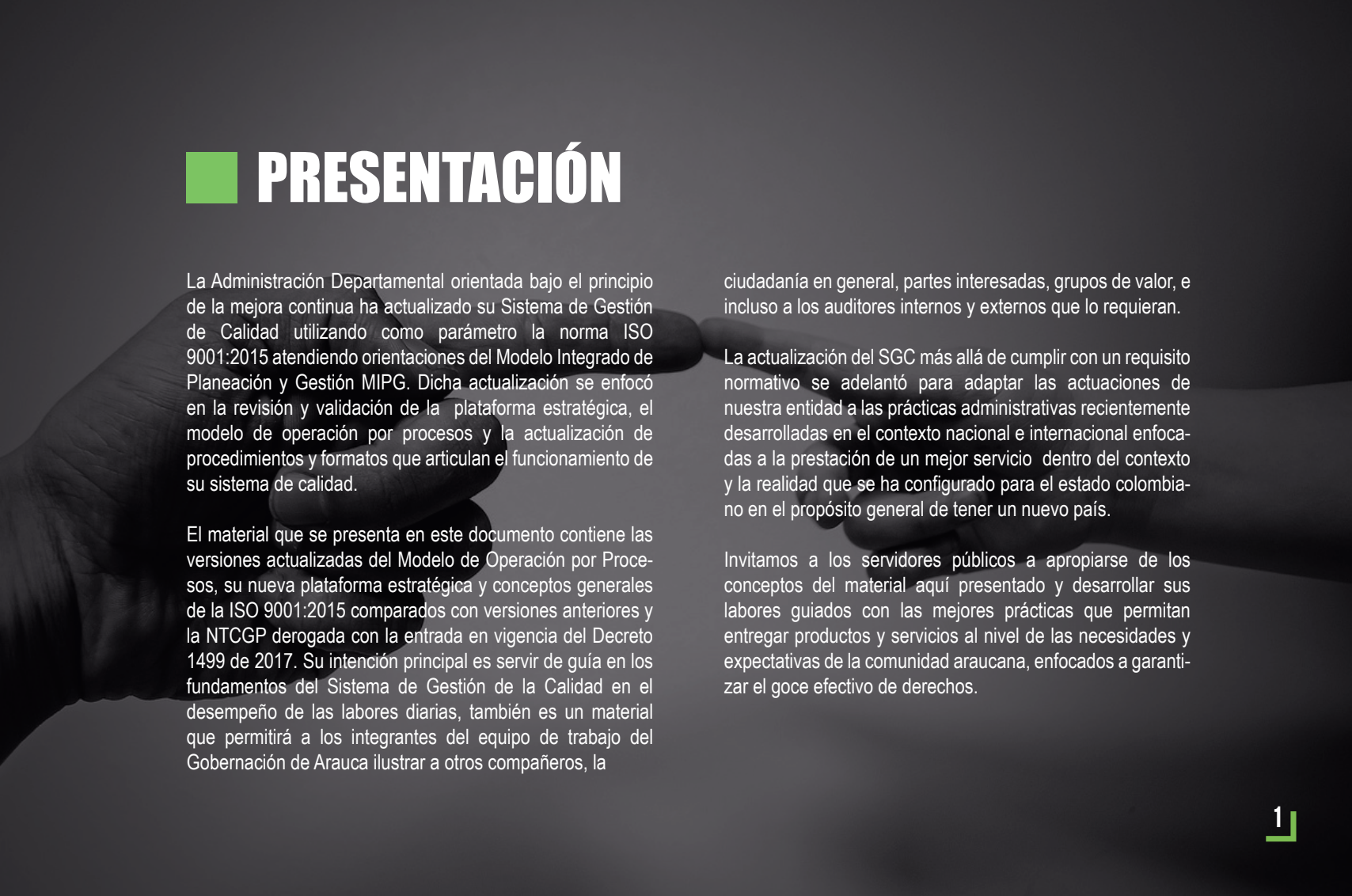
goberarauca

Gobernación de Arauca

20 - Carrera 21 Esquina

Horarios de Atención:

7:00 AM - 11:00 M | 2:00 PM - 6:00 PM.



■ PRESENTACIÓN

La Administración Departamental orientada bajo el principio de la mejora continua ha actualizado su Sistema de Gestión de Calidad utilizando como parámetro la norma ISO 9001:2015 atendiendo orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Dicha actualización se enfocó en la revisión y validación de la plataforma estratégica, el modelo de operación por procesos y la actualización de procedimientos y formatos que articulan el funcionamiento de su sistema de calidad.

El material que se presenta en este documento contiene las versiones actualizadas del Modelo de Operación por Procesos, su nueva plataforma estratégica y conceptos generales de la ISO 9001:2015 comparados con versiones anteriores y la NTCGP derogada con la entrada en vigencia del Decreto 1499 de 2017. Su intención principal es servir de guía en los fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad en el desempeño de las labores diarias, también es un material que permitirá a los integrantes del equipo de trabajo del Gobernación de Arauca ilustrar a otros compañeros, la

ciudadanía en general, partes interesadas, grupos de valor, e incluso a los auditores internos y externos que lo requieran.

La actualización del SGC más allá de cumplir con un requisito normativo se adelantó para adaptar las actuaciones de nuestra entidad a las prácticas administrativas recientemente desarrolladas en el contexto nacional e internacional enfocadas a la prestación de un mejor servicio dentro del contexto y la realidad que se ha configurado para el estado colombiano en el propósito general de tener un nuevo país.

Invitamos a los servidores públicos a apropiarse de los conceptos del material aquí presentado y desarrollar sus labores guiados con las mejores prácticas que permitan entregar productos y servicios al nivel de las necesidades y expectativas de la comunidad araucana, enfocados a garantizar el goce efectivo de derechos.



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 promover 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,



■ VISION 2032

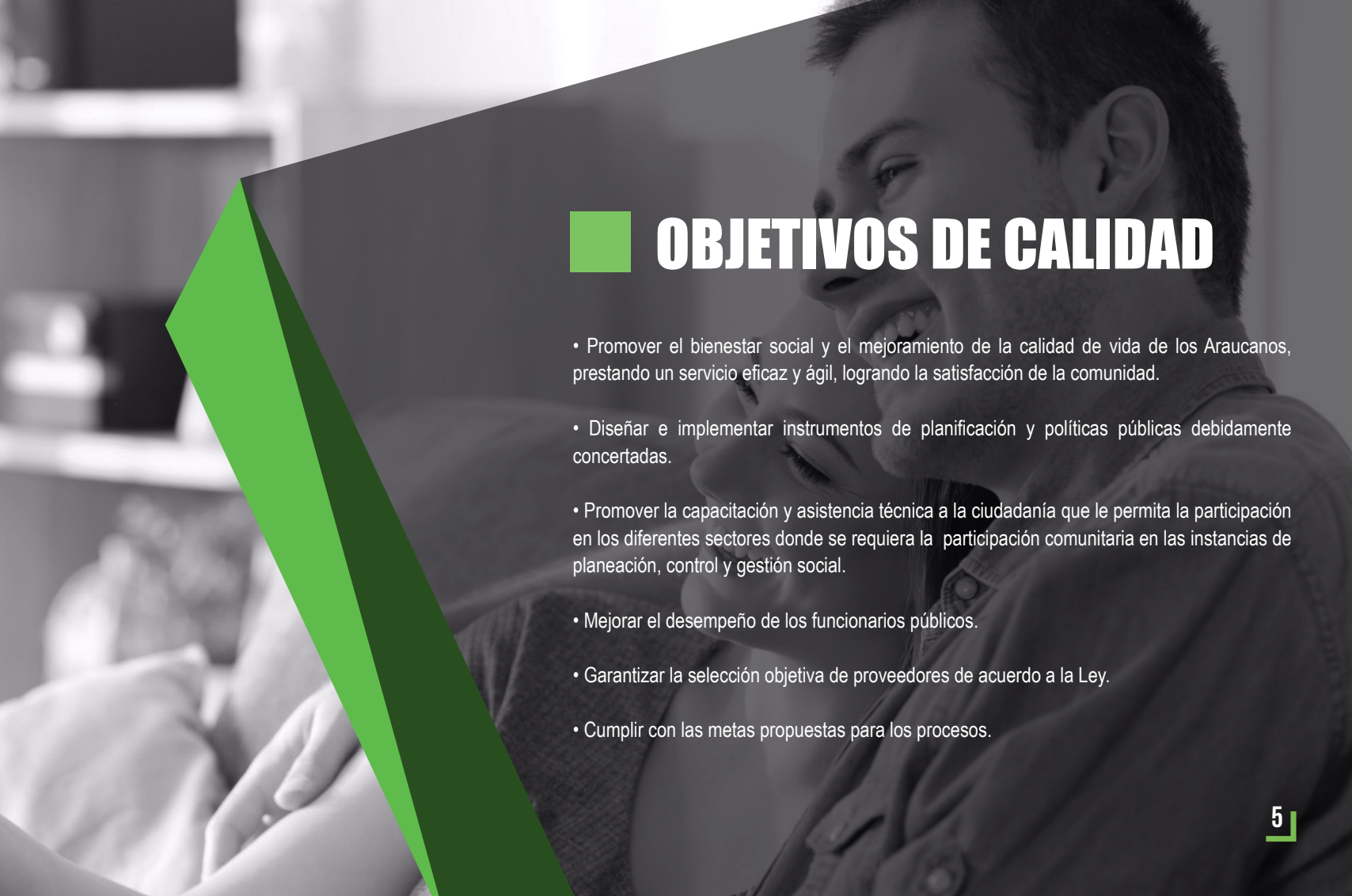
ARAUCA: GEOESTRATEGICA, INNOVADORA Y NUESTRA

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.



■ POLÍTICA DE CALIDAD

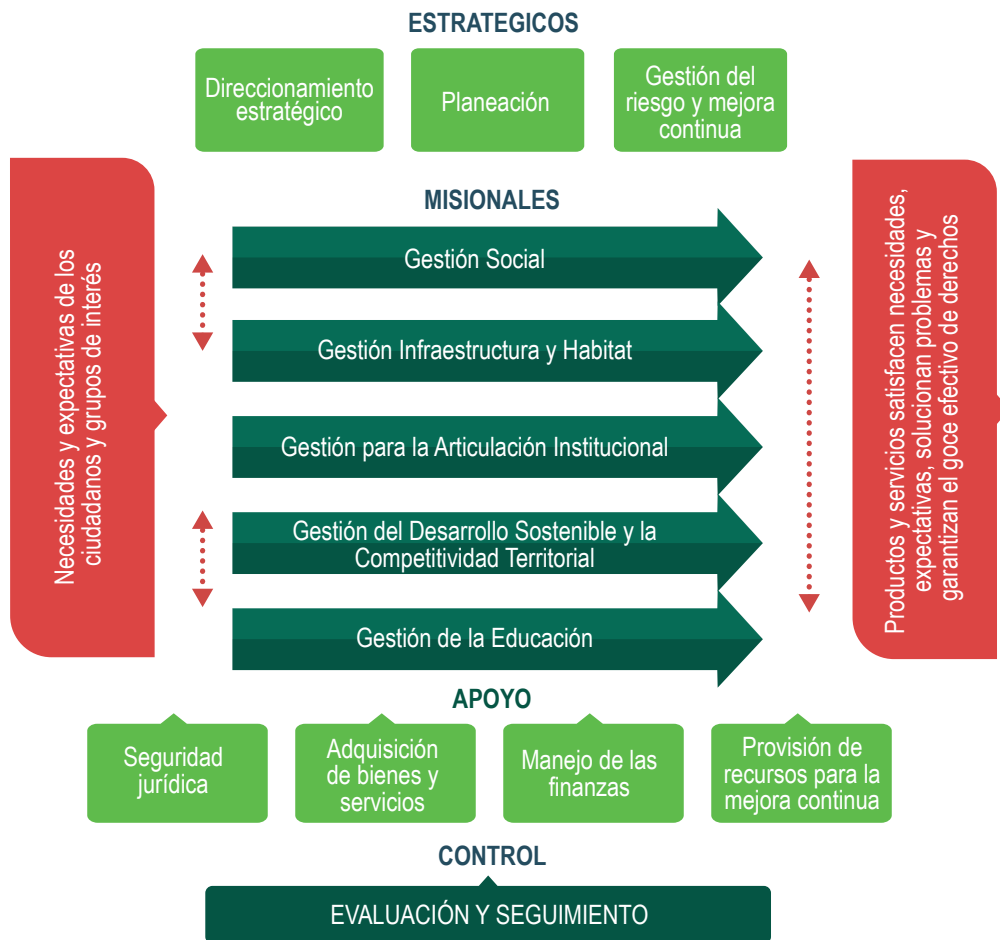
La gobernación de Arauca, es una entidad comprometida con el bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos, por lo cual desarrolla un gobierno responsable, transparente y equitativo en la programación de las políticas, publicas, en el manejo y planificación de los recursos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



■ 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.

MAPA DE PROCESOS GOBERNACIÓN DE ARAUCA



MP - DE -01. Versión 5
Febrero 6 de 2018

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

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.

Al alcance del Sistema de Gestión de la calidad está definido para los procesos misionales y en su ejecución aplica los requisitos de la ISO 9001:2015.



¿LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ES OBLIGATORIA?

Desde que el Gobierno Nacional expidió la Ley 872 de 2003 y la reglamentó con los decretos que dieron lugar a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública conocida como NTCGP 1000:2009 se convirtió en una medida de obligatoria implementación en el nivel nacional dando libertad para que en el nivel territorial se evaluara su conveniencia y se adoptara por Ordenanza o Acuerdo según corresponda.

La entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG mediante el decreto 1499 de 2017 derogó la Ley 872 y por ende la NTCGP 1000:2009, sin embargo, al incorporar el concepto de Sistema de Gestión que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Gestión de Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno, se denota la obligatoriedad de implementar y mantener sistemas de gestión de calidad en todas las entidades públicas tanto en el nivel nacional como en el territorial. Se concluye que la implementación del sistema de calidad es obligatorio a partir de la entrada en vigencia del MIPG con alcance territorial.

¿SI LA NTCGP 1000:2009 FUE DEROGADA PODEMOS UTILIZAR LAS NORMAS ISO?

Desde que el Gobierno Nacional expidió la Ley 872 de 2003 y la reglamentó con los decretos que dieron lugar a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública conocida como NTCGP 1000:2009 se convirtió en una medida de obligatoria implementación en el nivel nacional dando libertad para que en el nivel territorial se evaluara su conveniencia y se adoptara por Ordenanza o Acuerdo según corresponda.

La entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG mediante el decreto 1499 de 2017 derogó la Ley 872 y por ende la NTCGP 1000:2009, sin embargo, al incorporar el concepto de Sistema de Gestión que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Gestión de Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno, se denota la obligatoriedad de implementar y mantener sistemas de gestión de calidad en todas las entidades públicas tanto en el nivel nacional como en el territorial. Se concluye que la implementación del sistema de calidad es obligatorio a partir de la entrada en vigencia del MIPG con alcance territorial.

¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE NTCGP 1000:2009 Y LA NORMA ISO 9001:2015?

Desde que el Gobierno Nacional expidió la Ley 872 de 2003 y la reglamentó con los decretos que dieron lugar a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública conocida como NTCGP 1000:2009 se convirtió en una medida de obligatoria implementación en el nivel nacional dando libertad para que en el nivel territorial se evaluara su conveniencia y se adoptara por Ordenanza o Acuerdo según corresponda.

La entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG mediante el decreto 1499 de 2017 derogó la Ley 872 y por ende la NTCGP 1000:2009, sin embargo, al incorporar el concepto de Sistema de Gestión que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Gestión de Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno, se denota la obligatoriedad de implementar y mantener sistemas de gestión de calidad en todas las entidades públicas tanto en el nivel nacional como en el territorial. Se concluye que la implementación del sistema de calidad es obligatorio a partir de la entrada en vigencia del MIPG con alcance territorial.

La siguiente tabla facilita la comparación de los aspectos más relevantes:

PRINCIPALES DIFERENCIAS EN LA TERMINOLOGIA ENTRE ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
PRODUCTOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS
EXCLUSIONES	NO SE UTILIZA
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	NO SE UTILIZA (ES POSIBLE QUE SE UTILICE PERO NO ES OBLIGATORIO QUE EXISTA UN DELEGADO ÚNICO)

PRINCIPALES DIFERENCIAS EN LA TERMINOLOGIA ENTRE ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
DOCUMENTACIÓN, MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS, REGISTROS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (MANTENER DOCUMENTO) (CONSERVAR REGISTRO)
AMBIENTE DE TRABAJO	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PRINCIPALES DIFERENCIAS EN LA TERMINOLOGIA ENTRE ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
PRODUCTOS COMPRADOS DOCUMENTADOS, REGISTROS	PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
PROVEEDOR	PROVEEDOR EXTERNO
EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

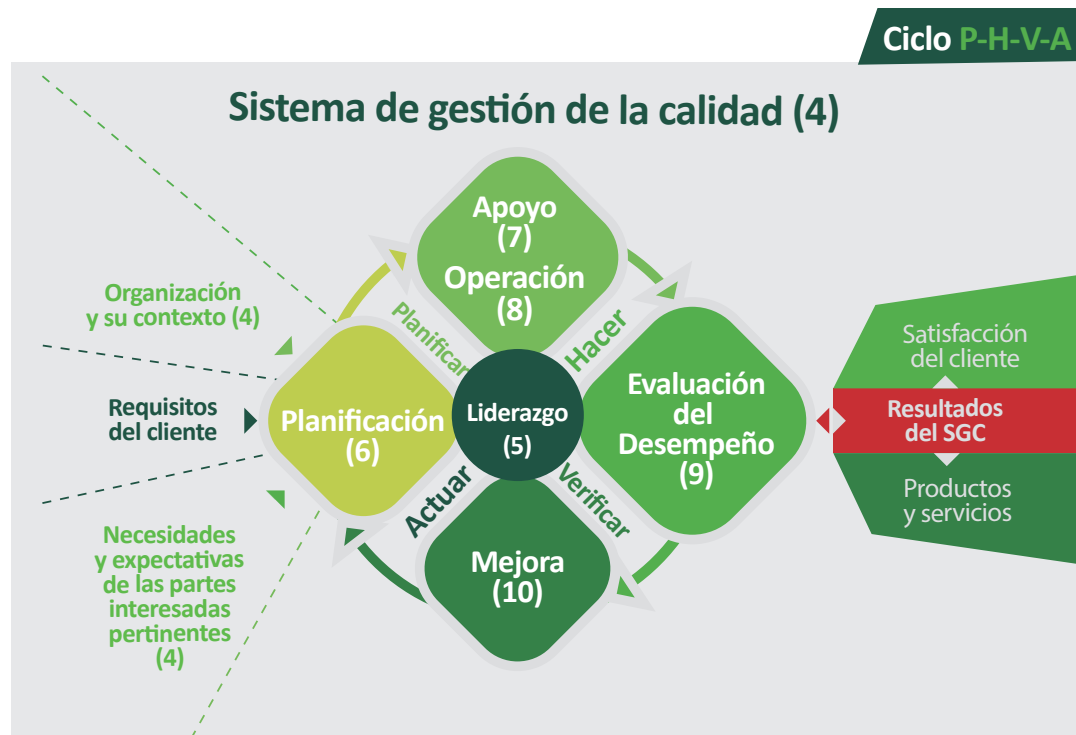
Fuente: Tabla A1, anexo A ISO 9001:2015

¿CÓMO FUNCIONA EL SISTEMA DE CALIDAD BAJO ISO 9001:2015?

El funcionamiento del sistema se describe de la siguiente forma:

LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD SON:

- a) Enfoque hacia el cliente,
- b) Liderazgo.
- c) Compromiso de las personas.
- d) Enfoque a procesos.
- e) Mejora.
- f) Toma de decisiones basada en la evidencia.
- g) Gestión de las relaciones.



Fuente: Figura 2 Norma Técnica Colombiana ISO 9001

EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS SE REPRESENTA ASÍ:

REPRESENTACION ESQUEMATICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO

Enfoque a procesos

¿Y COMO SE ARTICULA
CON MIPG?

Primero revisemos lo que
pretende MIPG dentro de
sus objetivos y principios
SIMPLIFICAR
NO ENTRABAR
NO DIFICULTADES
GENERAR CONFIANZA



Fuente: Tomado de: Figura1 Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015

ADEMAS...

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Se pasa del campo reactivo a la prevención.
(Gestión del Riesgo).

Y ¿LA CALIDAD PARA QUÉ ME SIRVE?

Servir al ciudadano.

Incrementar la capacidad estatal.

Realizar una función pública eficaz.

LO ANTERIOR LO RATIFICA MIPG BAJO ES SIGUIENTE CONCEPTO:



Para que las entidades públicas se
enfoque en resolver las necesidades
y problemas de las ciudadanos y
faciliten el goce efectivo de derechos.



Humanizando

el Desarrollo.