

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 1 de 19

INDICE

INTRODUCCION

1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO

1.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO

2. PLANEACION ESTRATEGICA

2.1 MISION

2.2 VISION

2.3 POLITICA DE CALIDAD

2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

2.5 ORGANIGRAMA DE LA GOBERNACIÓN

3. SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

3.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

3.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

3.3 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

3.4 DESCRIPCION DELA INTERACCION ENTRE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION

INTEGRADO

4. ANEXOS

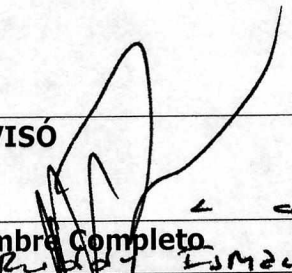
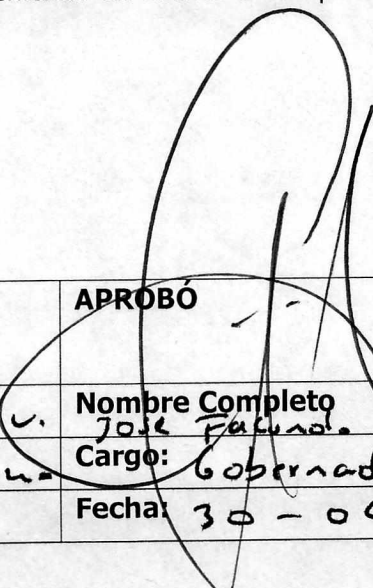
 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 2 de 19

INTRODUCCIÓN.

La Gobernación de Arauca y su interés en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con lo planteado en la reglamentación de la Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, ha implementado el Sistema de Gestión Integrado, 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 para ser más competitivos.

El presente manual contiene como parte fundamental la Política de Calidad de la organización, 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 sobre los servicios prestados, teniendo en cuenta el cumplimiento de la legislación.

REVISÓ	APROBO
 Nombre Completo Rubén Esmel Aguero	 Nombre Completo José Fabiano Castillo C.
Cargo: prof. univ. del Pasapana	Cargo: Gobernador
Fecha: 30-04-2013	Fecha: 30-04-2013

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 3 de 19

1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO

(NTC GP 1000:2009) El alcance del sistema de Gestión de calidad de la gobernación de Arauca está establecido en la LEY 872 de 2003 por el cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios públicos y básicamente se constituye en el cumplimiento de la Misión de la Entidad.

1.1. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gobernación de Arauca excluye de su sistema de gestión de la calidad NTCGP1000:2009 el siguiente numeral:

- 7.3 Diseño y desarrollo, no aplica al sistema de gestión de la calidad, porque los Servicios que presta la entidad están enmarcados en la legislación vigente.
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, no aplica al SGC porque la entidad puede validar la prestación del servicio, con actividades de seguimiento y control, las cuales están planificadas en la plataforma documental de la misma.
- 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición, no aplica al Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación de Arauca, porque la entidad no cuenta con este tipo de elementos ni tiene dentro de sus competencias la ejecución de actividades propias de la medición o la calibración. En los casos que se requiere de mediciones específicas estas son ejercidas por medio de interventorías externas.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 4 de 19

2. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

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 ambiental, dentro de sus territorios 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.

2.2 VISIÓN

Arauca en el mediano plazo, será un Departamento con altos niveles de coberturas en salud, educación, acueducto y alcantarillado y con un índice de mortalidad infantil cercano a la media nacional, en búsqueda del desarrollo agropecuario, industrial y forestal, ambientalmente sostenible, coherente con su vocación llanera integrada a la Orinoquía, generador de riqueza, tejido empresarial, gobierno eficiente y punto binacional geoestratégico, remanso de paz y convivencia geoestratégica.

2.3 POLITICA 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.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 5 de 19

2.4 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.
- Mejorar el índice de desempeño fiscal del departamento.
- Promover la capacitación y asistencia técnica a la ciudadanía que le permita la participación en los diferentes sectores.
- Realizar convenios con entidades para capacitar sobre la participación comunitaria en las instancias de planeación, control y gestión social.
- Mejorar el nivel de desempeño de los funcionarios públicos.
- Garantizar la selección objetiva de proveedores de acuerdo a la ley.
- Cumplir con las metas propuestas para los procesos.

2.5 ORGANIGRAMA DE LA GOBERNACION

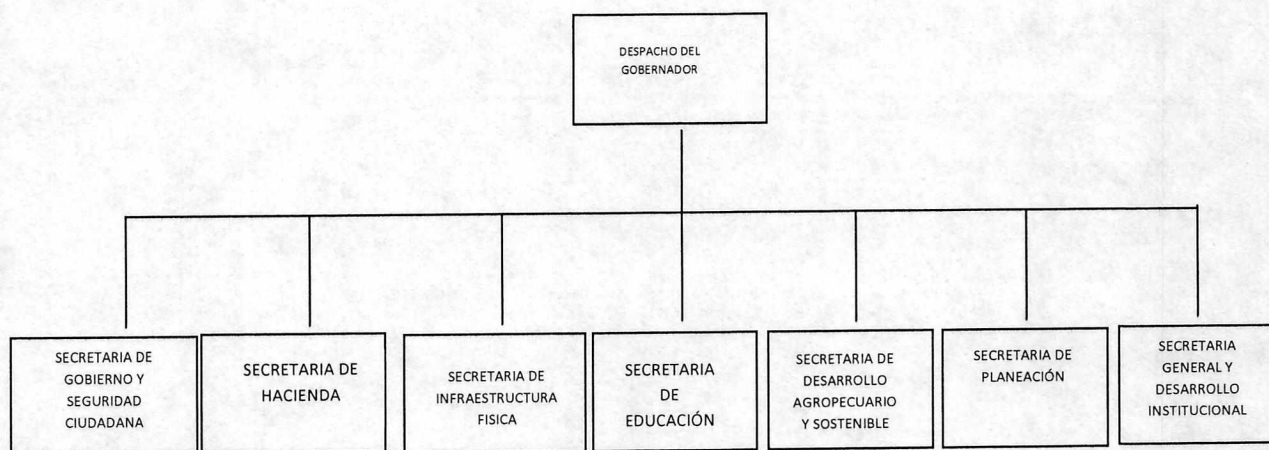


FIGURA. 1

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 6 de 19

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

3.1 ESTRUCTURA DEL SGC

La gobernación de Arauca establece documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión Integrado 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 NTCGP1000:2009. Se han determinado 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 interviene en la generación del valor. (Ver fichas de caracterización anexas).

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.

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 proceso que intervienen en la calidad, fijando

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 7 de 19

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



FIGURA. 2

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 8 de 19

3.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

El Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación de Arauca se construyó atendiendo los requerimientos de la NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, por ende se han establecido los procedimientos documentados básicos exigidos por la norma en mención y adicionalmente 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.

Se identifican como obligatorios los procedimientos Control de Documentos, identificado con el código P-GC-01; Control de Registros que se identifica con el código P-GA-02; Auditoria Interna, identificado con el código P-GC-03; Acciones Correctivas y Preventivas que corresponde con el código P-GC-04 y Control del Servicio no Conforme, identificado con el código P-GC-05.

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 F-GC-07 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.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 9 de 19

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 numeral 3.3 y de manera específica se presentan en las caracterizaciones anexas a este documento.

3.3.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

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.

Parte de la actividad principal del proceso de Direccionamiento Estratégico es la responsabilidad de la planificación del Sistema. 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.

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.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 10 de 19

3.3.2 PROCESO DE PLANEACION

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.

3.3.3 GESTIÓN DE CALIDAD

En este proceso se gestionan actividades de tipo de control como: evaluar la implementación y efectividad del sistema de gestión de la 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 administra los documentos que soportan a todo el sistema de gestión de la Gobernación de Arauca, 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.

3.3.4 CONTROL INTERNO.

En este proceso se gestionan actividades de evaluación y control como: 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 que grado se cumplen los requisitos establecidos por los procesos.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 11 de 19

3.3.5 PROCESO DE COORDINACION Y COMPLEMENTARIEDAD

Este proceso tiene como propósito propender 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.

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. Esta encargado de manejar las relaciones con la comunidad y en especial con las etnias y las negritudes para mantener la equidad social, dentro de estas acciones coordina lo relacionado con la organización del as Juntas de Acción comunal y lo relativo a los CMGRD y el CDGRD. 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.

3.3.6 PROCESO GESTION DE LA EDUCACION.

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 lo 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 y el deporte.

Se encarga también este proceso de generar espacios para la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, mediante la identificación de necesidades de recreación, deporte y ocupación del tiempo libre y ofrecimiento de programas, los resultados

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 12 de 19

esperados son participación en eventos de carácter departamental municipal, zonal, y nacional, espacios para la práctica de deportes, programas de recreación, deporte y ocupación del tiempo libre acordes a las necesidades de cada edad preescolar - tercera edad etc. Apoyo económico y técnico a los deportistas con mayor proyección en cada disciplina.

3.3.7 PROCESO DE OBRAS PARA EL DESARROLLO

Este proceso se encarga de proyectar y 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 de Departamento de Arauca.

3.3.8 GESTION AGROPECUARIA Y SOSTENIBLE

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 en una herramienta para la rentabilidad de la región en estos campos.

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 relacionadas.

3.3.9 GESTION DE VIVIENDA

Proceso encargado de trazar y ejecutar políticas en materias de Vivienda de interés social y prioritario que fomente la construcción de vivienda nueva y el mejoramiento de las condiciones de las existentes a la mayor cantidad de población del Departamento.

3.3.10 CONTRATACIÓN

Este proceso es el responsable de la contratación de manera oportuna, transparente y objetiva la adquisición de bienes, servicios o la ejecución de obras para satisfacer las necesidades de la comunidad y el funcionamiento de la entidad, inicia desde la planificación, programación,

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 13 de 19

consolidación y la ejecución de los diferentes tipos de contratación y finaliza con la liquidación de los contratos suscritos.

3.3.11 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Este proceso es 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 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 áreas Jurídica y Secretaria General quienes intervienen en asunto específicos para la eficacia de la actividad de contratación.

3.3.12 PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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 esta a cargo Secretaria General y de Desarrollo Institucional.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 14 de 19

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. 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 de control interno y el Grupo de Desarrollo administrativo.

3.3.13 PROCESO DE GESTION JURIDICA

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.

3.3.14 PROCESO DE HACIENDA PÚBLICA

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.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 15 de 19

3.3.15 GESTION DE INFRAESTRUCTURA

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, alumbrado publico, alcantarillado, aseo, oficina, informática y mantenimiento de vehículos para el óptimo funcionamiento de la Gobernación de Arauca.

3.3.16GESTION DE ARCHIVISTICA Y DOCUMENTACION

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.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 16 de 19

3.4 DESCRIPCION DELA 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 funciones 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 NTCGP 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 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 si 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

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 17 de 19

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

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 18 de 19

4. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 4 10-07-2009	Debido al proceso de auditoria interna al Sistema de Gestión de la Calidad se detecto 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 explicita en el manual de la calidad M-DE-01.
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

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	MANUAL DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE ARAUCA			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	M-DE-01	06	30/04/2013	Página 19 de 19

Versión 6 30-04-2013	Se actualiza el código de MN-DE-01 a M-DE-01, con motivo de la actualización del Procedimiento Control de Documentos. Se cambia el concepto de Sistema de Gestión de la calidad por Sistema de Gestión Integrado con la inclusión del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. 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 solo, 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.
------------------------------------	--

5. ANEXOS

Caracterizaciones de los procesos

Listado Maestro de Documentos del Sistema