



REPÚBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

"Marca la diferencia"

Secretaría de Planeación



DECRETO No. **0178**

(**16 JUN 2015**)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CALIDAD DE LA GOBERNACIÓN
DEL PUTUMAYO**

En uso de sus facultades constitucionales en especial las conferidas por los artículos 305 de la Constitución Nacional, y en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, la Ley 872 de 2003, el Decreto 4485 de 2009, y el Decreto 943 de 2014.

CONSIDERANDO:

- Que la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", en su artículo 1°. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, establece: "Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente".
- Que a través del decreto No. 943 de 21 de mayo de 2014, el gobierno nacional ha actualizado el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- el cual cuenta con un manual técnico en el que se definen los lineamientos y las metodologías necesarias para que las entidades establezcan, implementen y fortalezcan el sistema de control interno.
- Que la Gobernación del Putumayo gestiona bajo un sistema que integra los parámetros y requisitos establecidos por la Ley 872 de 2003, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno actualizado.
- Que atendiendo las mencionadas disposiciones, se hace necesario adoptar para la Gobernación del Putumayo un Manual de Calidad que contenga la totalidad de los documentos diseñados y construidos en





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"Marca la diferencia"



Secretaría de Planeación

virtud de la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas NTC GP 1000: 2009 y MECI actualizado.

En virtud de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN. Adoptar en todas sus partes el Manual de Calidad para de la Gobernación del Putumayo, documento que hace parte integral de este decreto.

ARTÍCULO SEGUNDO: ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD. El Manual de Calidad de la Gobernación del Putumayo tendrá la siguiente estructura:

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
 - 1.1 OBJETIVO
 - 1.2 ALCANCE
 - 1.3 EXCLUSIONES
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
 - 2.1 RESEÑA HISTORICA
 - 2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - 2.3 PLATAFORMA ESTRATÉGICA
 - 2.3.1 Misión
 - 2.3.2 Visión
 - 2.3.3 Principios institucionales
 - 2.3.4 Valores institucionales
 - 2.4 UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN
 - 2.5 USUARIOS Y SERVICIOS
 - 2.5.1 Servicios ofrecidos por la Gobernación
3. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL
 - 3.1 DEFINICIONES
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 - 4.1 REQUISITOS GENERALES
 - 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"Marca la diferencia"



Secretaría de Planeación

- 4.2.1 Generalidades
- 4.2.2 Manual de calidad
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de registros
- 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN
 - 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
 - 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
 - 5.4 PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1 Objetivos de Calidad
 - 5.4.2 Planificación
 - 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la alta dirección
 - 5.5.3 Comunicación interna
 - 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - 5.6.1 Generalidades
- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
 - 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
 - 6.2 TALENTO HUMANO
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
 - 6.3 INFRAESTRUCTURA
 - 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
 - 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"Marca la diferencia"



Secretaría de Planeación

- 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
- 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
- 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
- 7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
 - 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios
 - 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios
 - 7.4.3 Verificación del producto y/o servicios adquiridos
- 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio
- 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1 GENERALIDADES
 - 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
 - 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
 - 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
 - 8.5 MEJORA
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva y preventiva





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"Marca la diferencia"



Secretaría de Planeación

Parágrafo: La estructura del manual descrito en el anterior artículo, puede ser modificada de acuerdo a las necesidades institucionales y su adopción se incorporará a través de nuevas versiones de actualización del documento.

ARTÍCULO TERCERO: OBJETO Y ALCANCE. El Manual de Calidad de la Gobernación del Putumayo es un documento de consulta que tiene como propósito facilitarle al personal de la entidad y a la comunidad, el conocimiento e interpretación del Sistema Integrado de Gestión aplicable a todos los procesos de la institución que han sido identificados en el mapa de proceso, el manual se fundamenta en los requisitos de la Norma NTCGP 1000: 2009 y el MECI 2014, así como también establece una guía para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los procesos y procedimientos definidos por la institución, para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

ARTÍCULO CUARTO: SUPRESIÓN, ADICIÓN O MODIFICACIÓN AL MANUAL. Es compromiso de los Líderes de Procesos presentar y solicitar a la Oficina de Calidad o quien haga sus veces, las modificaciones y actualizaciones al Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Putumayo, según la dinámica institucional

ARTÍCULO QUINTO: ACTUALIZACIONES AL PRESENTE MANUAL. La facultad para realizar la actualización y aprobación al presente manual se encuentra bajo la responsabilidad del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.

Parágrafo: Toda modificación o actualización al Manual de Calidad deberá realizarse mediante acto administrativo firmado por el Gobernador del Putumayo quien haga sus veces.

ARTÍCULO SEXTO: DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN. La responsabilidad y compromiso de desarrollar, implementar, mantener, revisar, actualizar y aplicar el manual, estará a cargo de todos los funcionarios de la Gobernación del Putumayo, de acuerdo con el ámbito misional que les corresponda.

ARTÍCULO SEPTIMO: PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN. La oficina asesora de comunicaciones o quien haga sus veces, pondrá en funcionamiento los mecanismos de difusión necesarios para el conocimiento y aplicación del Manual de Calidad, igualmente se situará a disposición de los funcionarios de la institución en los sistemas de comunicación, consulta y publicidad disponibles para tal efecto

ARTÍCULO OCTAVO: OBLIGATORIEDAD. El Manual de Calidad adoptado mediante el presente acto administrativo, será de obligatorio cumplimiento por parte de todo el personal vinculado en la entidad en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"Marca la diferencia"



Secretaría de Planeación

ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas o actos administrativos que le sean contrarios.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

16 JUN 2015

JIMMY HAROLD DIAZ BURBANO,
Gobernador del Departamento del Putumayo

Revisó: Manuel Ali Rodríguez - Asesor *AM*

Ronald Hernando Latorre - Secretario Planeación *RH*

