



| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 1 de 48 |

TABLA DE CONTENIDO


| | | |
|----------|--|----|
| 1. | PRESENTACIÓN DEL MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN -SGC..... | 5 |
| 2. | PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD | 6 |
| 2.1. | INFORMACIÓN GENERAL..... | 6 |
| 2.2. | HISTORIA | 6 |
| 2.3. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 8 |
| 2.4. | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO..... | 9 |
| 2.4.1. | Plan de Desarrollo y de Acción | 9 |
| 2.4.2. | Misión | 9 |
| 2.4.3. | Visión | 9 |
| 2.4.4. | Objetivo | 9 |
| 2.4.5. | Principios y Valores. | 10 |
| 2.4.5.1. | Principios: | 10 |
| 2.4.5.2. | Valores Éticos: | 11 |
| 3. | GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN | 12 |
| 3.1. | ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN | 13 |
| 3.2. | EXCLUSIONES..... | 14 |
| 3.3. | POLÍTICA DE CALIDAD..... | 14 |
| 3.4. | OBJETIVOS DE CALIDAD..... | 14 |
| 3.5. | ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD | 15 |
| 3.6. | GERENTE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN..... ¡Error! Marcador no definido. | |
| 3.7. | COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. | 17 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 2 de 48 |


| | | |
|--------|--|----|
| 4. | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 18 |
| 4.1. | REQUISITOS GENERALES | 18 |
| 4.2. | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | 19 |
| 4.2.1. | Generalidades..... | 19 |
| 4.2.2. | Manual de Sistemas de Gestión de la Calidad. | 20 |
| 4.2.3. | Control de documentos..... | 20 |
| 4.2.4. | Control de los registros | 21 |
| 5. | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 21 |
| 5.1. | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 21 |
| 5.2. | ENFOQUE AL CLIENTE..... | 23 |
| 5.3. | POLÍTICA DE CALIDAD..... | 23 |
| 5.4. | PLANIFICACIÓN..... | 24 |
| 5.4.1. | Objetivos de la calidad | 24 |
| 5.4.2. | Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | 24 |
| 5.5. | RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN..... | 25 |
| 5.5.1. | Responsabilidad y autoridad | 25 |
| 5.5.2. | Representante de la Dirección | 25 |
| 5.5.3. | Comunicación interna. | 26 |
| 5.6. | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 26 |
| 5.6.1. | Generalidades..... | 26 |
| 5.6.2. | Información para la revisión..... | 27 |
| 5.6.3. | Resultados de la revisión..... | 27 |
| 6. | GESTIÓN DE LOS RECURSOS..... | 28 |
| 6.1. | PROVISIÓN DE RECURSOS | 28 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 3 de 48 |


| | | |
|--------|--|----|
| 6.2. | TALENTO HUMANO | 28 |
| 6.2.1. | Generalidades..... | 28 |
| 6.2.2. | Competencia, toma de conciencia y formación | 29 |
| 6.2.3. | INFRAESTRUCTURA | 30 |
| 7. | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO..... | 31 |
| 7.1. | PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO..... | 31 |
| 7.2. | PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | 32 |
| 7.2.1. | Determinación de los requisitos relacionados con los productos. | 32 |
| 7.2.2. | Revisión de los requisitos relacionados con los productos..... | 32 |
| 7.2.3. | Comunicación con el Cliente | 33 |
| 7.3. | DISEÑO Y DESARROLLO | 34 |
| 7.4. | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS | 34 |
| 7.4.1. | Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios | 34 |
| 7.4.2. | Información de las Adquisiciones de Bienes y/o Servicios..... | 34 |
| 7.4.3. | Verificación de los Bienes y/o Servicios adquiridos. | 35 |
| 7.5. | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 35 |
| 7.5.1. | Control de la Producción y de la prestación del servicio. | 35 |
| 7.5.2. | Validación de los Procesos de la Producción | 35 |
| 7.5.3. | Identificación y Trazabilidad..... | 36 |
| 7.5.4. | Propiedad del Cliente | 36 |
| 7.5.5. | Preservación de los Productos | 36 |
| 7.6. | CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 37 |
| 8. | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA..... | 37 |
| 8.1. | GENERALIDADES..... | 37 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 4 de 48 |

| | | |
|--------|--|----|
| 8.2. | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... | 38 |
| 8.2.1. | Satisfacción del Cliente..... | 38 |
| 8.2.2. | Auditoria Interna | 38 |
| 8.2.3. | Seguimiento y Medición de los Procesos | 39 |
| 8.2.4. | Seguimiento y Medición del Producto. | 40 |
| 8.3. | CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | 40 |
| 8.4. | ANÁLISIS DE DATOS..... | 41 |
| 8.5. | MEJORA | 41 |
| 8.5.1. | Mejora Continua..... | 41 |
| 8.5.2. | Acción Correctiva..... | 42 |
| 8.5.3. | Acción Preventiva..... | 42 |
| 9. | ANEXO | 44 |
| 9.1. | ANEXO A: ORGANIGRAMA | 44 |
| 9.2. | ANEXO B: MAPADE PROCESOS..... | 45 |
| 9.3. | ANEXO C: CARACTERIZACION..... | 46 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 5 de 48 |

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN -SGC

LA GOBERNACIÓN DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones públicas de la Rama Ejecutiva, y con el compromiso de mejorar continuamente la prestación del servicio para el beneficio de sus clientes, ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad **SGC**, adecuado a los requisitos establecidos en la norma NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008 y los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno de conformidad con el Decreto 1599 de 2005. El **SGC** diseñado con base en las Normas legales vigentes, las políticas sectoriales, las necesidades de los clientes y beneficiarios, ha identificado sus procesos, su interacción, sus productos y controles, entre otros parámetros.

El manual del **SGC** describe el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual define sus capítulos con base en la estructura de la norma NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008.


Este manual tiene por objeto describir el **SGC**, establecer su alcance, identificar y justificar las exclusiones, hacer referencia a los procedimientos documentados y presentar la interacción entre los procesos. Así mismo, tiene por objeto determinar las autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos que describen sus actividades.

También tiene por objeto presentar el Sistema de Gestión de la Calidad de Gestión **SGC**, adecuado a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y en el Decreto 1599 de 2005 que establece el Modelo Estándar de Control Interno, a nuestros clientes y beneficiarios, informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacciones.

Con la aplicación de esta norma, la Entidad se asegura en:

1. Normalizar los procedimientos de direccionamiento, de apoyo y misionales, mejorando la productividad y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos internos.
2. Satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno, asegurando para la Entidad su supervivencia y reconocimiento.
3. Garantizar la competencia laboral de los servidores públicos.
4. Garantizar la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad y a todos los clientes.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 6 de 48 |

5. Hacer control, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Dar eficiencia al sistema documental.

El Coordinador de Sistema de Gestión de la Calidad verifica la implementación de los requerimientos de este documento y los procedimientos referenciados. Debe informar regularmente al Gobernador sobre el estado de efectividad de los mecanismos de control de calidad vigentes, con el objeto de que se consideren los ajustes necesarios que conlleven al mejoramiento continuo. Igualmente, efectuará seguimiento a las acciones correctivas implementadas para garantizar que éstas fueron adecuadas y que se pueda prevenir la recurrencia de la no conformidad.

Los procedimientos pertinentes a la realización de las actividades se encuentran disponibles para todos y cada uno de los servidores públicos a través del sistema de información institucional sobre la plataforma digital Isolución, el cual es accesible desde el computador del funcionario. Está en cabeza de los jefes de cada dependencia la responsabilidad de divulgarlos, así como la de permitir y promover que sus subalternos los conozcan, los consulten y estén en capacidad de proponer actividades de mejora.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Entidad: Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.


Sector: Público

Actividad: Administración de los asuntos seccionales y la administración y promoción del desarrollo económico y social dentro del territorio en los términos establecidos por la constitución y la ley

2.2. HISTORIA

El archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina inician su vida jurídica bajo el régimen político y administrativo de la República de Colombia desde la cédula real de 1803 otorgado por el gobierno español, traspasando el mando sobre estas islas de Guatemala al virreinato de la Nueva Granada y con la adhesión del archipiélago a la Constitución Política de Colombia en Cúcuta en 1822.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 7 de 48 |

A partir de 1822 hasta 1912; es decir durante noventa (90) años el archipiélago estuvo bajo la tutela del cantón de Cartagena, después departamento de Bolívar.

En el año de 1912, durante el mandato de Carlos E. Restrepo se logra la expedición de la ley 52 de esa anualidad, que erige al archipiélago en Intendencia Nacional otorgándole autonomía administrativa y financiera.


Después de sesenta (60) años, se declara al archipiélago Intendencia Especial durante el mandato de Misael Pastrana Borrero, mediante la ley primera (1ª.) de 1972, disponiendo la percepción por parte de las islas del impuesto a la renta y complementarios y timbre nacional causados a partir de febrero de 1972; lo cual fue desarrollado mediante decreto 1601 de 1983.

Es importante destacar, que mediante la ley 127 de 1959 el archipiélago fue declarado puerto libre y como tal percibe un gravamen del 10% como impuesto de consumo sobre el valor CIF de las mercancías importadas al puerto de San Andrés Isla.

Con la Constitución de 1991, el archipiélago es erigido en Departamento.

Para cumplir con su misión institucional, el departamento asume las competencias constitucionales y legales, con el régimen especial y de estatuto fronterizo para el desarrollo económico y social definidos en las leyes 47 de 1993 y 915 de 2004 y en consecuencia, desarrolla actividades y adopta procedimientos en torno a cumplir con sus competencias departamentales y municipales conforme lo dispone el artículo 8 de la ley 47 de 1993, la salvaguarda del orden público y la seguridad ciudadana; la promoción de la participación ciudadana y el desarrollo de los valores culturales, teniendo en cuenta especialmente a las comunidades raizales; la planeación, ejecución y coordinación de obras y servicios públicos, particularmente, de vías y acueducto y alcantarillado, el manejo racional del recurso hídrico y la valoración de costos ambientales; la inspección, vigilancia y control, y la promoción y prevención en salud y la administración de los demás servicios asumidos en este sector; la administración de los servicios educativos prestados por el departamento; el impulso al turismo apoyado en el sector privado y la participación comunitaria y ciudadana, y el control de los flujos poblacionales consiguientes; la administración de los recursos humanos, físicos y económicos del departamento, de acuerdo con un modelo de gestión pública eficaz, eficiente y económica, que cuente con el concurso de los entes privados y las organizaciones de la sociedad civil, y sea medible a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 y el Sistema de Gestión de la Calidad SGC con la certificación de los procesos de la administración departamental

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 8 de 48 |

y su acreditación con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, que deberán por mandato legal ser integralmente implementados, y efectuar su mantenimiento y seguimiento correspondiente.

El modelo de operación por procesos se inicia con la creación de la entidad territorial y se dinamiza con las transacciones u operaciones que el ente realiza para cumplir con sus competencias departamentales y municipales; tales como la adquisición de bienes y servicios y obra pública, el movimiento de fondos, la celebración de convenios y contratos, entre otros.

El desafío que la entidad territorial enfrenta hoy día es, ¿cómo navegar en un estado de cambio y adaptación perpetuos?.

La gestión pública en el entorno actual cuya única constante es el cambio obliga al ente territorial a redefinir la manera como sus equipos y secretarios (gerentes) trabajan; deben ante todo evolucionar, mejorar continuamente, medir y evaluar su desempeño para satisfacer las exigencias de sus clientes, contribuyentes o usuarios; es decir, construir un set de métricas o indicadores que le permitan evaluar el desempeño de la entidad; se debe imponer una disciplina rigurosa y sistemática que continuamente cuestiona los “qués” y los “cómos” mediante una creación de estrategias estructuradas en los escenarios en que se desenvuelve la entidad, permitiendo una ágil y oportuna reacción a los cambios, en la cual la motivación y el compromiso de todos los funcionarios y trabajadores constituyen la columna vertebral de la capacidad de la administración departamental para el logro y sostenibilidad de sus objetivos y metas propuestas, y de esta manera responder a las necesidades básicas insatisfechas de la comunidad.

2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

De conformidad con el decreto 227 de 2012, la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina conformada por el Despacho del Gobernador, el Sistema de Gestión Departamental, las Secretarías de Despacho y las Oficinas, las cuales se encuentran adecuadas al sistema de gestión de la calidad, para el cumplimiento de su misión constitucional tal y como se aprecia en el **Anexo A** de este manual, donde se presenta el organigrama de la Entidad.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 9 de 48 |

2.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad, que incluye el plan desarrollo e indicativo, la misión, la visión, objetivo institucional, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia, como se expresa en los siguientes sub-numerales.

2.4.1. Plan de Desarrollo y de Acción

Define la orientación de la entidad en el corto y mediano plazo, incluye la Misión es decir la razón de ser de la institución y los objetivos que se definen como el elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos, estableciendo las metas y el plan de acción para dar cumplimiento a la misión o a los propósitos institucionales, y son la base para su seguimiento y evaluación.

2.4.2. Misión

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como una organización pública creada por la Constitución y la Ley, con autonomía para generar, percibir y administrar recursos bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y transparencia, al servicio de los habitantes del territorio, propende por mejorar su calidad de vida, impulsar el desarrollo armónico y sostenible, garantizar los derechos de los ciudadanos y promover el cumplimiento de sus deberes.

2.4.3. Visión

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en el año 2032, será el motor de desarrollo armónico y sostenible de las Islas, con una cultura autóctona, participativa e incluyente.

2.4.4. Objetivo

Nuestro trabajo diario lo fundamentamos en el siguiente objetivo

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 10 de 48 |

- Lograr la satisfacción de la comunidad (raizal, residente y visitante) a través de la eficiente, eficaz y oportuna prestación de servicios.
- Mejorar la competencia de nuestros servidores públicos para que nuestro talento humano pueda atender con eficiencia y eficacia a todos nuestros usuarios
- Fortalecer las políticas implementadas para fomentar el desarrollo sostenible del Departamento como Reserva de Biosfera.
- Propender por el desarrollo económico de la Islas a través de estrategias construidas con la participación de todos los sectores.
- Fomentar la cultura de la calidad al interior de la gobernación a través de estrategias de motivación, bienestar e incentivos que lleven a los servidores públicos a implementar y mantener el mejoramiento continuo.

2.4.5. Principios y Valores.

2.4.5.1. Principios:


Artículo 4. Principios. Los principios éticos del servidor público de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son los establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

La ética de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano. Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines instituciones para beneficio de la comunidad, y generen confianza y credibilidad en la comunidad de la Isla.

Los siguientes son los principios que rigen el actual de los servidores públicos:

1. La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
2. La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 11 de 48 |

3. Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
4. Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.
5. La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
6. Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
7. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

2.4.5.2. Valores Éticos:


Artículo 5. Definición. Son los atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano, básicos en la construcción de la convivencia democrática y que otorgan efectos positivos dignos de aprobación.

Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano y que permite su evolución y realización es tomar conciencia de la importancia de los valores y propiciar su desarrollo.

Artículo 6. Características de los valores éticos. Se caracterizan por la permanencia, integridad, satisfacción, jerarquía, trascendencia, dinamismo, aplicabilidad, complejidad y absolutidad.

1. Permanencia. Perduran en el tiempo.
2. Integridad. Hace parte en las actuaciones del hombre.
3. Satisfacción. Producen un gusto por el buen obrar.
4. Jerarquía. Son básicos y prioritarios al momento de hacer elecciones.
5. Trascendencia. Influyen en todas las personas del entorno.
6. Dinamismo. Generan energía de bien y sinergia a su alrededor.
7. Aplicabilidad. Son practicados por el hombre que los apropia.
8. Complejidad. Resultan difíciles de aplicar cuando se trata de sacrificar el interés personal, por lograr el bien común.
9. Absolutidad. Son terminantes, decisivos y categóricos. Concentra la atención y acción en una dirección única de hacer las cosas.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 12 de 48 |


Artículo 7. Valores éticos. Los actos de los servidores públicos y/o contratistas de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son regidos por los siguientes valores éticos:

1. Imparcialidad. La toma de decisiones está orientada hacia el logro de la calidad e igualdad en la prestación del servicio, evitando ser afectada por intereses particulares que impacten negativamente la colectividad.
2. Responsabilidad. Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
3. Lealtad. Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
4. Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
5. Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
6. Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.
7. Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
8. Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.
9. Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
10. Tolerancia. Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder inter-relacionarse en forma armónica.
11. Compromiso. El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la entidad territorial y con la comunidad en su condición de Empleado Público.

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN

La estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de gestión de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está definida e implementada de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009 y el MECI, se encuentra adoptada por el decreto No 484 de 2013.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 13 de 48 |

3.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN.

El alcance de nuestro sistema de gestión de calidad abarca todos los procesos de la entidad para garantizar el óptimo ejercicio de su misión de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los cuales son:

- Direccionamiento Estratégico
- Comunicación.
- Servicio al Ciudadano.
- Gestión Para el Desarrollo Social.
- Desarrollo Comunitario y Político.
- Ordenamiento y Desarrollo Territorial.
- Gestión Ambiental
- Desarrollo Productivo.
- Contratación.
- Gestión del Talento Humano.
- Gestión Administrativa y Tecnológica
- Gestión Financiera.
- Gestión Jurídica
- Gestión Documental.
- Evaluación a la Gestión.
- Control Disciplinario.

Así mismo ha considerado la integración del sistema de gestión de calidad, el cual se adecua a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 con el sistema de control interno, adecuado al modelo estándar de control interno MECI 1000:2005, e interactúa con los sistemas de gestión de riesgos de la entidad.

Este manual describe los sistemas de gestión de calidad y de control interno y se expresa como el Sistema de Gestión de la Calidad **SGC**. Los sistemas de administración de riesgos están descritos en los manuales establecidos para cada uno de los tipos de riesgos administrados, igualmente se encuentran en documentos específicos el Código de Buen de Gobierno y El Código de Ética, por lo cual no forman parte del alcance de este manual. Para propósitos de auditorías internas y procesos de certificación del sistema de gestión de calidad, el presente documento facilita su programación y ejecución.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 14 de 48 |

De acuerdo con lo anterior, son objeto del contenido de este manual los procesos referenciados en el mapa de procesos, los productos y servicios de la entidad, los clientes y beneficiarios identificados, en cumplimiento del objetivo de la entidad.

3.2. EXCLUSIONES

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, no contempla ninguna dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3. POLÍTICA DE CALIDAD


La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina conociendo su compromiso con la sociedad y sus clientes, es consciente de la responsabilidad de brindar procesos y servicios de excelente calidad. Por esta razón y orientada a obtener la satisfacción total de sus clientes, ha establecido la siguiente política de calidad:

“La Alta dirección de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, junto con su equipo de colaboradores se compromete de forma permanente con el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, adoptando e implementando políticas articuladas con la conservación de la reserva de biosfera, para el fortalecimiento del tejido social, el crecimiento económico y el desarrollo sostenible, a partir del respeto por las diferencias y la práctica de actividades que aporten valor, enfatizando en la eficiencia, la eficacia y la efectividad para lograr la satisfacción de la etnia raizal, la comunidad residente y sus visitantes, enmarcados en las normas y requisitos legales.”

3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Lograr la satisfacción de la comunidad raizal, residente y visitante; a través de la eficiente, eficaz y oportuna prestación de servicios.
- Mejorar la competencia y fomentar la cultura de la calidad en nuestros servidores públicos para atender con eficiencia y eficacia a todos nuestros usuarios.
- Mantener una infraestructura adecuada y un óptimo manejo de los recursos, para lograr un desarrollo eficiente de las actividades.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 15 de 48 |

- Implementar Políticas para fomentar el Desarrollo Sostenible del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Desarrollar Acciones para fomentar el Mejoramiento Continuo dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad, alcanzando la eficacia, eficiencia y efectividad en todos nuestros procesos.

3.5. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

Como apoyo a la gestión de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el Comité de Calidad, el cual está conformado por un grupo multidisciplinario de personas de la organización, responsables por los procesos de la misma.


Los miembros del Comité de Calidad son:

- El Gobernador o su delegado
- El Secretario General
- Los Secretarios de Despacho o su delegado
- Los Jefes de Oficina o su delegado
- El Líder de la Oficina de Archivo y Correspondencia
- El Líder del Grupo de Talento Humano
- El Líder del Grupo de Sistemas

El Comité de Sistema de Gestión de la Calidad de Gestión, tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

1. Velar porque el personal cuente con el tiempo para la realización de las actividades relacionadas con Sistema de Gestión de la Calidad de Gestión
2. Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Comité.
3. Proyectar, orientar, y aprobar el diseño u modificación de los documentos del sistema.
4. Socializar permanentemente la información que permita garantizar el buen funcionamiento del sistema.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 16 de 48 |


5. Establecer y revisar la Política y Objetivos de Calidad en forma periódica y garantizar su cumplimiento.
6. Sensibilizar y mantener orientado al personal de la Organización sobre importancia del enfoque hacia el cliente y el cumplimiento de sus requisitos.
7. Conducir las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad de Gestión.
8. Designar un(a) Secretario(a) Técnico(a) por anualidad, con el fin de darle dinamismo al Sistema de Gestión de la Calidad de Gestión.
9. Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de Gestión una vez haya sido implantado.

3.6. REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Representante de la Alta Dirección será el Secretario General quien desempeñará las siguientes funciones:

1. Direccionar eficientemente el Sistema y ser interlocutor entre el Comité de Sistemas Integrados de Gestión, el Comité Directivo y de Control Interno y todas aquellas instancias internas que incidan en el desempeño del Sistema.
2. Direccionar y apoyar al Coordinador Calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas para la sostenibilidad del Sistema de Calidad.
3. Revisar, corregir y presentar proyectos para la mejora del Sistema, de acuerdo a los estudios realizados por el Comité de Calidad.
4. Garantizar la revisión y cumplimiento de la Política y los objetivos de Calidad.
5. Desarrollar, implementar, revisar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad a través de su dirección delegada.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 17 de 48 |


3.7. COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad es funcionario de planta designado por el Secretario General, quien además de las funciones propias del cargo que desempeña ejercerá para el Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes:

1. Conjuntamente con el Comité de Calidad apoyara en la redacción de la documentación y los flujogramas de detalle de los procesos seleccionados.
2. Generar y actualizar el Manual de Sistemas de Gestión de Calidad con la información recolectada, procesada y evaluada, previa aprobación del Comité técnico calidad.
3. Garantizar que los documentos requeridos en el Sistema de Gestión de Calidad cumplan con los requisitos establecidos en las Norma Técnicas de Calidad.
4. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y MECI.
5. Apoyar en la ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad que lidera el Proceso de Evaluación a la Gestión en el marco de las Auditorias Integrales, cuando se requiera por el dueño del proceso.
6. Informar al Comité del SGC y al Representante de la Alta Dirección de la Entidad, (Gerencia de Calidad) sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.
7. Asegurar que se promueva la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos del cliente.

Cabe anotar que la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en aras de asegurar la continuidad del Sistema de Gestión de Calidad, determina designar como Coordinador de Sistema de Gestión de la Calidad, a un funcionario vinculado a la planta de Institucional cuya naturaleza del cargo no sea de libre nombramiento y remoción.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 18 de 48 |

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


4.1. REQUISITOS GENERALES

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido, documentado, implementado y mantenido su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas NTC- ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 de la siguiente manera:

- a. Identifica los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad y la manera como los aplica a través de la Entidad. (Ver Anexo B)
- b. Determina la secuencia y la interacción de los procesos. (Ver Anexo C)
- c. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, eficientes y efectivos.
- d. Asegura la disponibilidad de los recursos (Capítulo 6) necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. La disponibilidad de la información se garantiza de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.4 (Control de los Documentos y Control de los Registros) de este manual.
- e. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos como se describe en el capítulo 8.
- f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos en el capítulo 8.
- g. Identifica, valora y administra los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la prestación de los servicios de la Entidad.

A lo largo de este Manual de Sistema de Gestión de la Calidad se establece cómo se gestionan estos procesos, para que sean acordes con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 19 de 48 |

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|--|
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i> | <i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad</i> <i>4.1 Requisitos Generales</i> <i>Literales a, b, c, d, e y f.</i> |
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Administración de riesgo</i> <i>Elemento: Valoración de riesgos</i> | <i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad</i> <i>4.1 Requisitos Generales</i> <i>Literal g)</i> |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Información</i> <i>Elemento: Información primaria, Información secundaria,</i> <i>Sistemas de Información</i> | <i>Capítulo 4. Sistema de Gestión de la Calidad</i> <i>4.1 Requisitos Generales</i> <i>Literal d)</i> |

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN


4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina incluye:

- a. La política de la calidad que se ha presentado en el numeral 3.3 de este documento. Los objetivos que se desprenden de las directrices de calidad que fueron identificados para la elaboración de la política, los cuales se han presentado en el numeral 3.4 de este manual.
- b. El presente Manual de Sistemas Integrado de Gestión, que se encuentra estructurado en el mismo orden en que se presentan los capítulos del 4 al 8 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. Los procedimientos documentados exigidos por las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, que se describen a continuación, los cuales se encuentran en el manual de procedimientos:

| Código | Procedimiento |
|---------------|-----------------------|
| 1700,14-61.02 | Control de Documentos |
| 1700,14-61.03 | Control de Registro |
| 1700,14-61.04 | Auditorías Internas |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 20 de 48 |

| | |
|---------------|----------------------------------|
| 1700,14-61.05 | Control del Producto No Conforme |
| 1700,14-61.06 | Acciones Correctivas |
| 1700,14-61.07 | Acciones Preventivas |

- c. Los procedimientos contenidos en los numerales de este Manual de Sistemas Integrado de Gestión: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3.
- d. Los documentos requeridos por la Entidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran en el Manual de Procedimientos.
- e. Los registros exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000: 2009, los cuales se mencionan en el capítulo correspondiente en este Manual de Sistemas de Gestión de la Calidad.

4.2.2. Manual de Sistemas de Gestión de la Calidad.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido, y realiza, una apropiada gestión del Manual de Sistemas de Gestión de Calidad, en el cual se ha incluido:

- a. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, sus características particulares y la justificación de las exclusiones que se han presentado en el numeral 3.2 de este Manual.
- b. En cada uno de los capítulos de este Manual de Sistemas Gestión de Calidad se ha hecho referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales forman parte del Manual de Procedimientos.
- c. La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, que se presenta en el Anexo C de este Manual de Sistemas de Gestión de Calidad.

4.2.3. Control de documentos

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 21 de 48 |

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el procedimiento (1700,14-61.02) **Control de Documentos**, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control de Gestión</i> <i>Componente: Actividades de control</i> | <i>Numeral 4. Sistema de gestión de Calidad</i> <i>4.2 Gestión documental</i> <i>4.2.1 Generalidades</i> <i>Literales a, b, c y d.</i> |
| <i>Subsistema: Control de Gestión</i> <i>Componente: información</i> | <i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad</i> <i>4.2 Gestión documental</i> <i>4.2.1 Generalidades</i> <i>4.2.2 Manual de Calidad</i> <i>4.2.3 Control de Documentos</i> <i>4.2.4 Control de Registros</i> |

4.2.4. Control de los registros

La Entidad ha establecido, y realiza, una adecuada gestión de los registros, con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.


El procedimiento (1700,14-61.03) **Control de Registros**, establece los requisitos mediante los cuales se garantiza que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables; y los controles necesarios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, y para definir el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 22 de 48 |

sistema de gestión de la calidad, así mismo con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad de la siguiente manera:

- a. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por el cliente, además de los legales y reglamentarios.
- b. Realizando reuniones de planeación estratégica con el Comité de Calidad, por medio de los cuales se estableció la política de calidad que se presenta en el numeral 3.3 de este manual.
- c. Asegurando que se establezcan y se entiendan los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de este manual.
- d. Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas en las actas de las reuniones del Comité Directivo, de Control Interno y del Comité de Calidad.
- e. Suministrando los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Ambiente de Control Elemento: Estilo de Dirección</i> | <i>5.1 Compromiso de la Dirección.</i> |
| <i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégica Elemento: Estructura organizacional</i> | <i>5.1 Compromiso de la Dirección</i> |
| <i>Subsistema: Control de Gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Comunicación organizacional.</i> | <i>5.1 Compromiso de la Dirección</i> |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 23 de 48 |

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Entidad asegura que los requisitos establecidos por el cliente (Ciudadanía, Asamblea Departamental y Concejos Municipales) se cumplen, con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.2.1 y 8.2.1 de este manual.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|--|
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i> | <i>5.2 Enfoque al Cliente.</i> |

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido la Política de Calidad (ver numeral 3.3 de este manual), y garantiza que ésta cumple con los siguientes requisitos:

- a. Es apropiada al propósito de la Entidad, ya que se elaboró a partir de las directrices de calidad que la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido.
- b. Es acorde con el Plan Estratégico.
- c. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad que se presentan en el numeral 3.4. De este manual.
- e. Es conocida, socializada y comprendida por todo el personal de la Entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual de Sistemas Integrado de Gestión y por medio de afiches ubicados en diferentes sitios de la Entidad, con el fin de hacer de la Calidad una filosofía de trabajo para todos los miembros de la Gobernación.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 24 de 48 |

- f. Es revisada para su continuo mejoramiento durante las revisiones por parte de la dirección.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico</i> | 5.3 Política de Calidad |
| <i>Subsistema: control Estratégico Componente: ambiente de Control Elemento: acuerdos, compromisos y protocolos éticos</i> | 5.3 Política de Calidad |
| <i>Subsistema: Control de Gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Políticas de Operación</i> | 5.3 Política de Calidad |

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la calidad

Los objetivos han sido establecidos en las actividades y niveles pertinentes de la Entidad.

Los objetivos de calidad (ver numeral 3.4) son coherentes con la política de calidad establecida por la Entidad.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Para la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollan reuniones de trabajo a las que se les hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para mantener el sistema. Para lograr la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Coordinador de Calidad, quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 25 de 48 |

Comité de Calidad, y al(os) directivo(s) a quien(es) le(s) afecte según la naturaleza de la modificación.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i> <i>Elemento: Planes y Programas</i> | 5.4 Planificación |

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene definidas las responsabilidades del personal de la Entidad, las cuales se encuentran descritas en el Manual de Funciones de la misma. También se tienen determinados los niveles de autoridad que se manejan en la Entidad (ver Anexo A).

5.5.2. Representante de la Dirección

La alta dirección de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha designado a su representante, quien se denominará Gerente de Calidad, para el sistema de calidad, según se explica en el numeral 3.6 de este manual.

Las funciones del Gerente de Calidad corresponden a las requeridas por la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009, (ver numeral 3.6) además de otras responsabilidades asignadas por la dirección.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|---|
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento Estratégico</i> <i>Elemento: Estilo de dirección</i> | 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la Dirección |
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento</i> | Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección 5.5 Responsabilidad, Autoridad y |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 26 de 48 |

| | |
|--|---|
| <i>Estratégico</i> <i>Elemento: Estructura organizacional</i> | <i>Comunicación</i> <i>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</i> <i>5.5.2 Representante de la Dirección</i> |
|--|---|

5.5.3. Comunicación interna.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido los procesos de comunicación interna mediante un programa de comunicación. En las estrategias de comunicación se establecen las responsabilidades que garantizan la eficacia del mismo.

| | |
|--|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Comunicación pública</i> <i>Elemento: Comunicación Organizacional</i> | <i>5.5.3 Comunicación Interna</i> |


5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

El Comité de Calidad y el Representante por la Dirección de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina revisan semestralmente el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad. La entidad cuenta con un procedimiento para la realización de la Revisión por la Dirección.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del Comité Directivo y de Control Interno y el Comité de Calidad y en el informe de Revisión por la Dirección en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6 de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 27 de 48 |

| | |
|---|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> | <i>5.6 Revisión por la Dirección</i> |

5.6.2. Información para la revisión.


La información de revisión por parte de la dirección incluye: resultados de las auditorías internas, retroalimentaciones del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio prestado, estado de las acciones correctivas y preventivas, revisiones previas hechas por la dirección, control de cambios, acciones de mejora y control de riesgos.

| | |
|---|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Administración del riesgo</i> | <i>5.6.2 Información de entrada para la revisión</i> |
| <i>Subsistema: Control de evaluación Componente: Evaluación independiente</i> | <i>5.6.2 Información de entrada para la revisión</i> |
| <i>Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación del Control Autoevaluación de la Gestión</i> | <i>5.6.2 Información de entrada para la revisión</i> |

5.6.3. Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión arrojan como resultado las acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de los recursos y quedan contemplados en el informe de la Revisión por la Dirección.

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 28 de 48 |

| | |
|---|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Planes de Mejoramiento</i> | <i>5.6.3 Resultados de la revisión</i> |

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con el propósito de prestar un servicio con características de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad. Para ello, el Coordinador de Calidad y demás jefes identifican los recursos necesarios comunicándolos al Secretario General para su aprobación y dar inicio a la gestión de adquisición de los mismos.
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, se evalúa constantemente por parte de la oficina de control interno el desarrollo de cada uno de los procesos de la Entidad.


| | |
|--|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento estratégico</i> <i>Elemento: Planes y Programas</i> | <i>6.1 Provisión de los recursos</i> |

6.2. TALENTO HUMANO

6.2.1. Generalidades

Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el numeral 6.2.2 de este manual, la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 29 de 48 |

Santa Catalina garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Realiza Evaluaciones para medir el desempeño de los funcionarios de carrera administrativa y provisionalidad.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

- a. Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se lo establecido en el **Manual de Funciones** de la Entidad.
- b. Realiza Evaluaciones para medir el desempeño de los funcionarios de carrera administrativa.
- c. Proporciona la formación que se ha detectado necesaria en el literal “a” de acuerdo con las indicaciones y la aplicación del **Programa de capacitación (PIC)**.
- d. Evalúa la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones tomadas según el literal “b” que se contemplan en el procedimiento para la formación que se ha mencionado.
- e. Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad descritas en el procedimiento (1700,14-61.04) **Auditoría Interna**, y en revisiones que pueden hacer los jefes de las diferentes dependencias de la Entidad.
- f. Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio, mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Talento Humano; estos registros cumplen con los requisitos del numeral 4.2.4 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 30 de 48 |

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control estratégico</i> <i>Componente: Ambiente de control</i> <i>Elemento: Desarrollo del Talento Humano</i> | 6.2. Talento Humano |

6.2.3. INFRAESTRUCTURA

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las oficinas, muebles y equipos de cómputo necesarios para cumplir con su función constitucional y legal, y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos.

También se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, fax, acceso a Internet, etc. para atención de clientes.


La entidad establece Programas de Mantenimientos para instalaciones y equipos, con el fin de mantener en óptimas condiciones los recursos físicos.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|--|
| <i>Subsistema: Control de Gestión</i> <i>Componente: Información</i> <i>Elemento: Sistemas de Información</i> | 6.3 Infraestructura |

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determinan y gestiona el ambiente de trabajo a través del Plan de Bienestar Social y el Plan de Salud Ocupacional. Adicionalmente se realizan encuestas para medir el clima organizacional y establecer oportunidades de mejora en beneficio de todos los funcionarios.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 31 de 48 |

| | |
|--|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento estratégico</i> <i>Elemento: Planes y Programas</i> | <i>6.4 Ambiente de Trabajo</i> |

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos.

Durante la planificación de la realización de los productos, la Entidad realiza las siguientes actividades:

- a. Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de
- b. Este Manual. Igualmente determina los requisitos relacionados con los productos según se establece en el numeral 7.2.1 de este Manual de Sistema de Gestión de Calidad.
- c. Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los productos.
- d. Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección para los
- e. productos, así como los criterios para la aceptación de los mismos.
- f. Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para realizar los productos cumplan con los requisitos definidos previamente.

El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|--------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 32 de 48 |

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|---|
| <i>Subsistema: Control Estratégico</i> <i>Componente: Direccionamiento estratégico</i> | <i>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</i> |

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con los productos.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determina:

- a. Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están determinados por la Constitución Política y la normatividad aplicable.
- b. Los requisitos legales y relacionados con el servicio se les hace revisión periódica para adecuarlos a la normatividad.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Información</i> <i>Elemento: Información primaria</i> | <i>7.2 Procesos relacionados con el cliente</i> <i>7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</i> |

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con los productos.

Los Dueños y/o Responsable de los Procesos (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos antes que la Entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.

Esta revisión garantiza que:

- a. Estén definidos los requisitos de los productos.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 33 de 48 |

- b. Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los productos y el tipo de acción legal que se va a ejercer y los expresados previamente.
- c. Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos, estos están
- d. Definidos por la Constitución Política y la Ley.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|--|
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Actividades de Control</i> <i>Elemento: Políticas de Operación</i> | <i>7.2 Procesos relacionados con el cliente</i> <i>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</i> |

7.2.3. Comunicación con el Cliente

La Entidad ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los productos, orientación, consultas, asesorías legales, atención de quejas y denuncias, como se explica a continuación:

- a. La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a través, de la oficina de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atenderá todas las consultas y quejas que tengan los clientes sobre los procesos y servicios que se prestan.
- b. La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento de las encuestas **Satisfacción del cliente**. El manejo de las quejas se realiza a través del procedimiento para la **Atención a Peticiones, quejas y reclamos**. Adicionalmente se cuenta con un buzón de sugerencias para conocer la percepción de la comunidad.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Información</i> <i>Elemento: Información Primaria</i> | <i>7.2 Procesos relacionados con el cliente</i> <i>7.2.3. Comunicación con el cliente</i> |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> | <i>7.2 Procesos relacionados con el cliente</i> |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 34 de 48 |

| | |
|---|---|
| <i>Componente: Comunicación pública</i> <i>Elemento: Medios de comunicación – comunicación Informativa</i> | 7.2.3. Comunicación con el cliente |
|---|---|

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000: 2009 aplica en la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a través del diseño y la formulación de programas y proyectos realizados en cada una de las Secretarías y Oficinas del Ente Territorial.

La Entidad, planifica y controla el diseño de los programas y proyectos a través de la Metodología General para la Formulación de Proyectos de Inversión Pública (MGA), contenida en tres etapas: Identificación de Necesidades, Preparación y Evaluación del Proyecto de Inversión. Una vez surtidas las etapas el proyecto es viabilizado por el Secretario de Despacho quien avala el diseño del proyecto, el cual es radicado en el Banco de Proyectos de la Secretaría de Planeación Departamental.

Para la verificación de los productos y servicios se comparan los requisitos legales y reglamentarios con el producto o servicio entregado.

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

7.4.1. Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en el proceso de Contratación a través de un **Manual de Contratación**.

Los resultados obtenidos se registran en el formato **Desempeño de Proveedores**.

7.4.2. Información de las Adquisiciones de Bienes y/o Servicios

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 35 de 48 |

En el Manual de contratación se explican las maneras como debe ir la información que describe el bien y/o servicio a contratar, de acuerdo con lo exigido por el numeral 7.4.2 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

7.4.3. Verificación de los Bienes y/o Servicios adquiridos.

Al momento de recibir los Bienes y/o Servicios que son requeridos por la Entidad, se verifica que estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Esta verificación se realiza comparando el bien y/o servicio adquirido contra la orden de requisición del mismo o de acuerdo a lo establecido en el plan de compras de la Entidad.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Planes y Programas</i> | <i>7.4. Adquisición de bienes y servicios</i> |
| <i>Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Comunicación Informativa</i> | <i>7.4 Adquisición de bienes y servicios</i> |
| <i>Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Controles</i> | <i>7.4 Adquisición de bienes y servicios</i> |


7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio.

La Entidad planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica y controla sus riesgos a través de un mapa de riesgos.

7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 36 de 48 |

Este numeral de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, en la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se realiza a través de mecanismos y estrategias que permiten la confirmación y certeza de los productos y servicios ofertados por el Ente Territorial.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

Durante el ejercicio de sus funciones la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto se encuentra respecto a los requisitos.

7.5.4. Propiedad del Cliente

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se compromete en cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o lo este usando. Cualquier bien que se a propiedad del cliente que se pierda deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra y se comunicara al cliente.

7.5.5. Preservación de los Productos

Durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los productos, la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina hace énfasis en su conservación y mantenimiento de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|---|
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Actividades de control</i> | <i>7.5 Producción y prestación del servicio</i> |
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Autoevaluación</i> | <i>7.5 Producción y prestación del servicio</i> |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 37 de 48 |

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 aplica en la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a través del Sistema de Inventario de Activos de la Información el cual se registra todos los incidentes y eventos generados en la hoja de vida de cada dispositivo.

La entidad se asegura que los equipos de medición propios de la entidad estén calibrados a través de mantenimientos periódicos. Para equipos contratados se les exige a los contratistas los certificados de calibración y mantenimientos de equipos.

La calibración y la verificación de los equipos es realizada por organizaciones reconocidas y acreditadas a intervalos planificados de tiempo para asegurarse de la validez de los resultados de los mismos.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|---|
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Actividades de Control</i> <i>Elemento: Controles</i> | <i>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición</i> |

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a. Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 38 de 48 |

| | |
|---|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> | <i>8.1 Generalidades</i> |

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del Cliente

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la persona, organización o entidad a quien se le prestó un servicio mediante el diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Comité Directivo y de Control Interno de la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para disponer las acciones que considera apropiadas. De igual manera se evalúan durante la revisión por la dirección mencionada en el numeral 5.6.

| | |
|--|--|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Información</i> <i>Elemento: Información primaria</i> | <i>8.2 Seguimiento y medición</i> <i>8.2.1 Satisfacción del Cliente</i> |

8.2.2. Auditoría Interna

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los productos, con el propósito de determinar que el sistema de gestión de la calidad:

- a. Presentan conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este Manual de Gestión de Calidad, como con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y con los requisitos establecidos por la Entidad en su sistema de gestión de la calidad.

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 39 de 48 |

b. Se han implementado y se mantienen de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el procedimiento para auditorías (1700,14-61.04) **Auditoría Interna**, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|---|--|
| <i>Subsistema: Control de Evaluación</i> <i>Componente: Evaluación independiente</i> <i>Elemento: Auditoría Interna</i> | 8.2.2 Auditoría Interna |

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección.

Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas que se mencionan en el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de este Manual de Sistemas Integrado de Gestión.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Autoevaluación</i> <i>Elemento: Autoevaluación de la gestión</i> | 8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Actividades de control</i> <i>Elemento: Indicadores</i> | 8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> | |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 40 de 48 |

| | |
|--|--|
| <i>Componente: Comunicación pública</i> <i>Elemento: Medios de comunicación – comunicativa</i> | <i>8.2 Seguimiento y medición</i> <i>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</i> |
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Autoevaluación</i> <i>Elemento: Autoevaluación del Control</i> | <i>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</i> |

8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto.

El seguimiento y la medición de los productos se realizan a través de tableros de control que especifican las características críticas y los mecanismos de control. El registro de estas actividades, cuando aplique, se llevara en formatos para el control en proceso de los productos.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Autoevaluación</i> <i>Elemento: Autoevaluación del Control</i> | <i>8.2 Seguimiento y medición</i> <i>8.2.4 Seguimiento y medición del producto o Servicio</i> |

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina asegura que los productos que no son conforme con los requisitos, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad tiene establecido los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conforme.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el procedimiento **Control del Producto No Conforme**, para el debido tratamiento del producto No Conforme, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.3. de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 41 de 48 |

| | |
|--|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Actividades de control</i> <i>Elemento: Controles</i> | <i>8.3 Control de producto y servicio no conforme</i> |

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde se puede realizar mejora continua.

Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre:

- a. La satisfacción del cliente tomado del formato **Satisfacción del cliente**.
- b. La información relacionada con el desempeño de los proveedores, la cual es proporcionada por el formato **Desempeño de Proveedores**. Con base en la información recolectada en estos formatos se hace el análisis del comportamiento de los proveedores.


| | |
|--|---|
| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
| <i>Subsistema: Control de gestión</i> <i>Componente: Información</i> <i>Elemento: Información secundaria</i> | <i>8.4 Análisis de datos</i> |

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua

La Entidad asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 42 de 48 |

calidad, los resultados de auditorías, las acciones correctivas y preventivas y a través de las revisiones por la dirección.

| Modelo Estándar de Control Interno | Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública |
|--|--|
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Planes de mejoramiento</i> | 8.5.1 Mejora Continua |
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Planes de mejoramiento</i> <i>Elemento: Planes de Mejoramiento por Proceso, Institucional e Individual</i> | 8.5.1 Mejora Continua |

8.5.2. Acción Correctiva

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene establecido el procedimiento (1700,14-61.06) **Acciones Correctivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.2 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

8.5.3. Acción Preventiva.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene establecido el procedimiento (1700,14-61.07) **Acciones Preventivas** mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.3 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

| Modelo Estándar de Control | Norma Técnica de Calidad | |
|--|---|------------------------------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 43 de 48 |

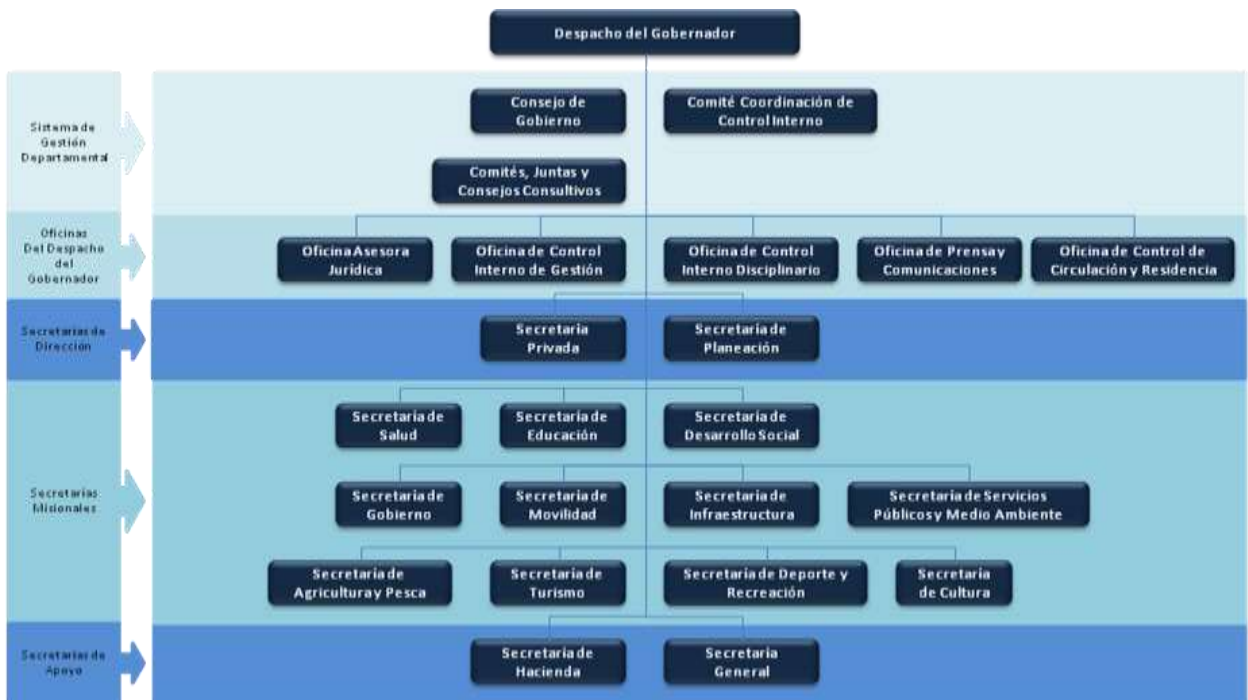
| Interno | en la Gestión Pública |
|--|---|
| <i>Subsistema: Control de Gestión</i> <i>Componente: Actividades de Control</i> <i>Elemento: Controles</i> | 8.5.2 <i>Acción Correctiva</i> 8.5.3. <i>Acción Preventiva</i> |
| <i>Subsistema: Control de evaluación</i> <i>Componente: Planes de Mejoramiento</i> | 8.5.2 <i>Acción Correctiva</i> 8.5.3. <i>Acción Preventiva</i> |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 44 de 48 |

9. ANEXO

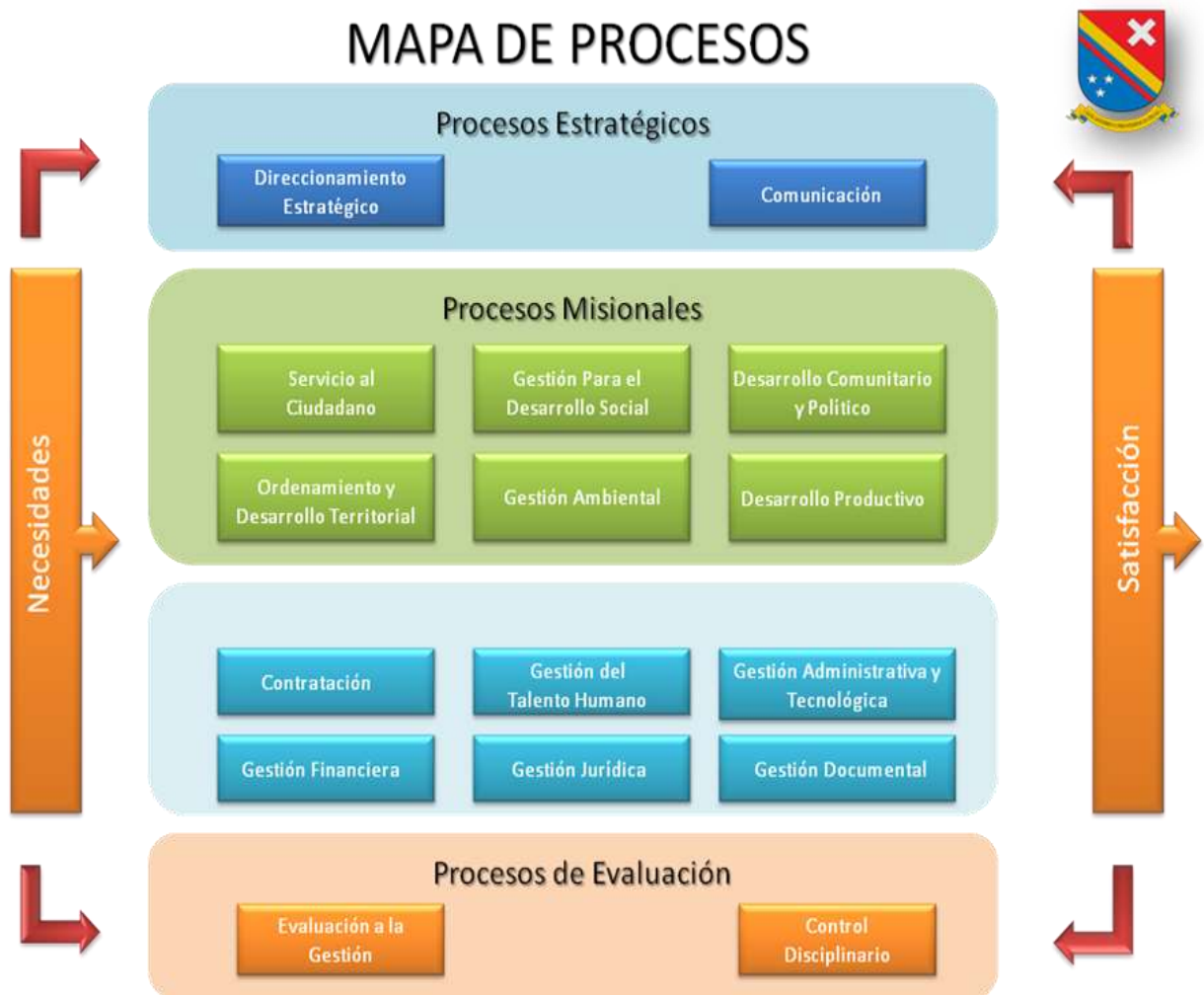
9.1. ANEXO A: ORGANIGRAMA




| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 45 de 48 |

9.2. ANEXO B: MAPADE PROCESOS



| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 46 de 48 |

9.3. ANEXO C: CARACTERIZACION

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | Fecha de Aprobación: 21-03-2014 | Código: 1700,14-39.01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Proceso/Subproceso: Gestión Documental | |
| | | Versión: 00 | Página 47 de 48 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|------------------------------------|
| Nombre: Comité SGC Cargo: Fecha: | Cesar James Bryan Secretario General | Aury Guerrero Bowie Gobernadora |

