



MANUAL

**NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION
PÚBLICA. NTCGP1000:2009
(Ajustes y Actualizaciones).**

GOBERNACION DEL MAGDALENA

Vigencia 2014 - 2015



1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCION

El manual describe las disposiciones adoptadas por la Gobernación del Magdalena para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con calidad; requisitos exigidos en las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000: 2014.

Así mismo se describen los diferentes elementos que conforman el Sistema de gestión integral en la Gobernación del Departamento del Magdalena agrupados en las cuatro actividades básicas relacionados con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

- P:** Planificación
- H:** Implementación y Operación
- V:** Medición y Monitoreo
- A:** Revisión y Mejoramiento

1.2 Objeto del Manual.

La Gobernación del Departamento del Magdalena, es una entidad comprometida con el mantenimiento y mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión Integral, lo cual se evidencia a través del compromiso de la Alta Dirección al proporcionar los recursos y la infraestructura requerida para el desarrollo del recurso humano bajo la constitución de un clima organizacional idóneo con la calidad.

A través de este Manual, La Gobernación del Departamento del Magdalena, describe su Sistema de Gestión Integral y proporciona una guía de la estructura organizacional; así como de la responsabilidad de cada uno de los funcionarios, asegurando la calidad en sus servicios y la satisfacción del cliente.

El Manual es una herramienta de uso diario para los funcionarios de la administración departamental que involucra diferentes procesos, los cuales reflejan el quehacer de la entidad y la implementación de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.



Misión

GOBERNACION DEL MAGDALENA

La Administración Central Departamental del Magdalena debe ejecutar las competencias de planificación, coordinación y mediación entre lo nacional, regional y local, garantizando condiciones de competitividad que propicien el crecimiento sostenible en lo económico y social del Departamento, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo.



Alcance

GOBERNACION DEL MAGDALENA

El sistema de gestión Integral de la Gobernación del Magdalena se enmarca dentro de los principios y requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2014, para la gestión de proyectos y servicios asociados a la administración pública, en concordancia con los planes y programas de desarrollo, que permiten darle cumplimiento a las competencias de Ley que le han sido encomendadas.



Exclusiones

GOBERNACION DEL MAGDALENA

El Sistema de Gestión Integral de la Gobernación de Magdalena no presenta exclusiones en relación a los requisitos determinados en la Norma NTCGP 1000:2009



POLITICA DE CALIDAD GOBERNACION DEL MAGDALENA

Es compromiso de la Gobernación del Magdalena promocionar el desarrollo socio-económico, cultural, y ambiental de los magdalenenses, con el fin de satisfacer sus necesidades básicas, soportado en un recurso físico y humano para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, programas y proyectos, bajo principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, enmarcados en las disposiciones legales y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.



OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SGI GOBERNACION DEL MAGDALENA

- ✚ Promover el desarrollo integral de los habitantes del departamento del Magdalena, mediante la ejecución eficiente, eficaz y efectiva de planes, programas y proyectos.
- ✚ Desarrollar una cultura del mejoramiento continuo para optimizar los procesos internos y aumentar el nivel de competitividad y productividad de la entidad.
- ✚ Garantizar la prestación de servicios bajo principios de equidad, transparencia, eficiencia y eficacia de conformidad con el Plan de Desarrollo vigente.
- ✚ Propender por un ambiente de trabajo adecuado para asegurar el bienestar de todos los funcionarios de la Gobernación.
- ✚ Desarrollar de manera permanente, las competencias del recurso humano de la Gobernación del Magdalena, en concordancia con las normas legales vigentes.
- ✚ Mejorar los canales de comunicación del departamento que permitan asegurar una información oportuna y confiable.



2. ESTRUCTURA DEL MANUAL

2.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION

La Alta Dirección del Sistema de Gestión Integral de La Gobernación del Magdalena, está comprometida con todos y cada uno de los procesos, mediante los cuales se brindará un mejor servicio en procura de la satisfacción del cliente.

De igual forma manifiesta su apoyo constante, para lograr el cumplimiento de la plataforma estratégica adoptada institucionalmente; teniendo en cuenta la disposición de los recursos necesarios, la comunicación a los funcionarios de la entidad, la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes, así como los determinados por la ley, realizando revisiones continuas al sistema de gestión integral, propendiendo por un mejoramiento continuo del sistema de la Gobernación del Magdalena.

2.2 INFORMACIÓN DEPARTAMENTAL

El departamento del Magdalena está localizado al norte de Colombia, pertenece al grupo de departamentos que conforman la Región Caribe Colombiana, adentrándose en el mar Caribe que la rodea. Al oriente el departamento limita con el departamento de la Guajira y con el departamento de Cesar. Al sur se encuentra la depresión Momposina (Bolívar Y Cesar) y al occidente con el departamento del Atlántico.

2.2.1 Geografía

El Magdalena tiene una extensión de 23.188 km², está localizada al norte de Colombia. Limita por el Norte con el mar Caribe, por el Este con los departamentos de La Guajira y Cesar, por el Sur y Oeste con el río Magdalena, que lo separa de los departamentos de Bolívar y Atlántico.

2.2.2 DIVISION ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA:

El departamento del Magdalena está dividido en 30 municipios, 178 corregimientos, 7 inspecciones de policía, así como, numerosos caseríos y sitios poblados. Los municipios están agrupados en 20 círculos notariales, con un total de 22 notarías; un círculo principal de registro con sede en Santa Marta y 5 oficinas seccionales de registro con sede en los municipios de Ciénaga, Fundación, Plato, El Banco y Sitionuevo; un distrito judicial, Santa Marta, con 5 cabeceras de circuito judicial en Santa Marta, Ciénaga, Fundación, Plato y El Banco. El departamento conforma la circunscripción electoral del Magdalena.

MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE MAGDALENA

Santa Marta, Algarrobo, Aracataca, Ariguaní, Cerro San Antonio, Chivolo, Ciénaga, Concordia, El Banco, El Piñón, El Retén, Fundación, Guamal, Nueva Granada, Pedraza, Pijiño Del Carmen, Pivijay, Plato, Pueblviejo, Remolino, Sabanas De San Ángel, Santa Bárbara De Pinto, San Sebastian De Buenavista, San Zenón, Santa Ana, Salamina, Sitionuevo, Tenerife, Zapayan, Zona Bananera

2.2.5 SÍMBOLOS

Bandera



Predominantes son el ROJO y el AZUL en 6 franjas horizontales con iguales dimensiones, 30 estrellas blancas representando los 30 municipios del departamento del Magdalena, conformando una estrella grande en el centro de la bandera.

Escudo

El escudo del departamento.



El Departamento del Magdalena constituido hace más de 100 años como Estado soberano y organizado estratégicamente en el orden político y administrativo por

la Constitución de 1886, carecía de un escudo de armas. Por esto el gobierno departamental realizó consultas con diversas instituciones y personas para su

elaboración, siendo aprobado el proyecto presentado por el pintor samario Álvaro Corvacho.

Corvacho inspirado en la riqueza natural y humana de nuestra región, creó un escudo lleno de significados el cual queremos mostrar a los magdalenenses y todos los colombianos. La Sierra Nevada y el Río Magdalena de la faja superior o jefe de escudo, representan nuestros recursos naturales más significativos y, al unirse en una misma sección, expresan la integración geográfica, económica y cultura de todos los elementos que lo constituyen.

El oro amarillo del sol que corona el perfil del macizo, expresa la nobleza y sabiduría de los habitantes de la región, y el sinople o verde del río Magdalena, la esperanza que estos tienen en la constitución de un departamento que asuma el liderazgo nacional (simbolizado en la posición dominante de la primera faja).

El perfil del Altar de la Patria es un reconocimiento al Libertador de América y a los héroes y próceres de la Libertad, ese supremo bien que aún buscamos para que se “consolide la unión”. Su color natural (blanco) sobre las bandas en azul y rojo de la bandera departamental, simbolizan la integridad y firmeza del alma magdalenense. En el centro se resalta el altar de la patria, homenaje a las gestas emancipadoras, pero sobre todo al hombre que despojándose de los bienes materiales se consagró al sueño americano, a la sociedad de repúblicas hermanas: La Gran Colombia.

MARCO LEGAL

La Gobernación del Departamento del Magdalena, actúa, teniendo en cuenta, entre otras, las siguientes normas de carácter legal:

Ley 872 de 2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto No 4110 de 2009, Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

NTCGP: 1000:2009, Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, implementación Norma ISO 9000:2008.

Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1599 de 20 de Mayo de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

MECI 1000:2005, Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 943 del 21 de Mayo 2014. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

3.5 ESTRUCTURA DEL MANUAL

Este manual agrupa los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral de **La Gobernación del Departamento del Magdalena**, de forma estratégica para completar el ciclo de mejoramiento continuo PHVA. A continuación se muestra una tabla de correspondencia entre la clasificación de los procesos y la etapa del ciclo al que pertenecen, seguidamente se describen las características de cada categoría de procesos.

PLANEAR	PROCESOS ESTRATÉGICOS, PROCESOS MISIONALES
HACER	PROCESOS MISIONALES, PROCESOS DE APOYO
VERIFICAR	PROCESOS ESTRATÉGICOS, MISIONALES Y DE EVALUACIÓN
ACTUAR	PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN



3.5.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los procesos **ESTRATÉGICOS** están orientados en primera instancia a planificar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante:

- La definición de directrices y estrategias, acordes con los requisitos de las partes interesadas (Comunidad, Estado, Servidores Públicos), los cuales actúan como marco de referencia para la gestión de los procesos que conforman el sistema.
- La designación de los recursos necesarios para el desempeño óptimo de dichos procesos, así como la definición de los canales y medios que garanticen una comunicación institucional efectiva.

En segunda instancia y como complemento de ciclo PHVA, los procesos estratégicos estudian los resultados de los procesos en general para evaluar el grado en que se han cumplido los objetivos e iniciar acciones de mejora o intervenciones administrativas que permitan reorientar los procesos y mejorar su eficacia.

3.5.2. PROCESOS MISIONALES

Los procesos MISIONALES son aquellos que implican las actividades que dan respuesta a los requisitos de la Comunidad y a las funciones del Estado y del Ente Territorial, es decir, son los que están directamente involucrados con la razón de ser de la Entidad.

3.5.3. PROCESOS DE APOYO

Los procesos de APOYO, incluyen todas las actividades administrativas y técnicas necesarias para respaldar el desempeño de los procesos misionales mediante el mantenimiento de funcionarios competentes, insumos, recursos físicos y condiciones de trabajo seguras, apoyo jurídico y recursos financieros en general que garanticen la continuidad de los procesos y el cumplimiento de la funciones establecidas por el Estado.

3.5.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

Los procesos de EVALUACIÓN incluyen las actividades relacionadas con la gestión de evaluación y control independiente realizada con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los diferentes procesos que conforman la Entidad.

3.6 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de gestión integral se encuentra organizada en cinco niveles:

- **Primer Nivel:** Comprende el Plan de Desarrollo.
- **Segundo Nivel:** Incluye el direccionamiento estratégico, misión, visión, política y objetivos estratégicos.
- **Tercer Nivel:** Comprende el mapa de procesos y sus respectivas Caracterizaciones:
 - Procesos Estratégicos
 - Procesos Misionales
 - Procesos de Apoyo
 - Proceso de Evaluación

- **Cuarto Nivel:** Comprende los Manuales, procedimientos y Guías.

Quinto Nivel: Contiene los Registros, Leyes, Decretos y Resoluciones



NOTA: Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran referenciados en el formato de listado maestro de documentos.

DIRECTRICES DE CALIDAD

1. Garantizar la mejora continua de los procesos de nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad GP 1000:2009 y MECI 1000:2005, bajo principios de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia en los procesos.
2. Desarrollo integral, económico y social, con el propósito de satisfacer las necesidades de la comunidad con alta cobertura y contribuir al logro de los fines del Estado. (Calidad del Servicio)
3. Diseñar y establecer buenas prácticas administrativas conforme a la Constitución y la normatividad vigente, propugnando a criterios de ética y transparencia dentro de la Administración.
4. Efectiva prestación del servicio en observancia del criterio de mérito, de las calidades personales, fortalecimiento de las competencias y de la capacidad profesional de los Servidores Públicos de la entidad.
5. Alianzas estratégicas que posibiliten el cumplimiento de los fines del Estado y la satisfacción de las necesidades de la Comunidad.