


DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
Proceso		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Objetivo del Proceso		Administrar el Sistema Integrado de Gestión, mediante el diseño y socialización de políticas, directrices, procesos, procedimientos y el acompañamiento en la implementación de herramientas que permitan la mejora continua de los procesos, con oportunidad y eficacia.			
Alcance		Inicia con la definición de las políticas, lineamientos y metodologías que aporten a la efectividad de la Unidad y finaliza con la implementación de acciones de mejoramiento continuo.			
Entradas		Proceso en ciclo PHVA		Salidas	
Entrada	Proveedor	Planear	Hacer	Salida	Cliente
Planes de Desarrollo Departamental, Normatividades, Requerimientos de los distintos procesos del SIG Normas técnicas de calidad.	Estado Gobernación de Nariño Entes normalizadores	1. Planificar la administración, el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado 2. Determinar necesidades metodológicas para la administración y la mejora continua de los procesos de gestión de la Gobernación de Nariño 3. Definir y actualizar de Mapa de Procesos, Manual del SIG, Política y Objetivos de Gestión Integral 4. Planificar el seguimiento al sistema de Gestión de Calidad 5. Elaboración del Planes y estrategias de comunicaciones Institucional		Manual del SIG Política del SIG Objetivos del SIG Mapa de procesos Definidos Caracterización de procesos Documentación requerida del sistema para la implementación y mantenimiento del sistema Plan y estrategias de comunicación Institucional	Procesos de Gestión de la Gobernación de Nariño
Solicitudes para crear, modificar o eliminar documentos soportes de los procesos	Procesos de Gestión de la Gobernación de Nariño		6. Control de documentos a. Determinar la necesidad b. Elaboración de la propuesta del documento. c. Revisión y codificación del documento d. Registro y actualización del listado maestro de documentos e. Aprobación y divulgación de documentos f. Documentos de origen externo	Documentación actualizado del sistema de gestión	Procesos de Gestión de la Gobernación de Nariño
Política Manual Objetivos Mapa de procesos	Sistema de Gestión Integrado		7. Actualizar y socializar: a. Política b. Manual c. Objetivos d. Mapa de procesos	Política Manual Objetivos Mapa de procesos actualizados y socializados	Procesos de Gestión de la Gobernación de Nariño
Metodologías requeridas	Sistema de Gestión Integrado		8. Actualizar y socializar metodologías para: a. el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión b. la administración de riesgos administrativos c. la realización de la revisión por la dirección d. Toma de Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora e. Mejora Continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG f. Medición de la Satisfacción del Cliente g. Modificación de Integrantes de Equipo de Mejoramiento 9. Realizar la Revisión por la Dirección 10. Acompañar y asesorar a los equipos de mejoramiento continuo de los procesos del SIG en la implementación de las metodologías	Metodologías actualizadas y socializadas Equipos de mejoramiento continuo de los procesos acompañados en la implementación de metodologías. Informe de Revisión por la Dirección	Comité del Sistema de Gestión Integrado Procesos de Gestión de la Gobernación de Nariño
Planes y estrategias de comunicación institucional	Todas las dependencias de la Gobernación Comunicadores de la Gobernación		11. Ejecutar plan de comunicaciones 12. Implementar la Estrategia 13. Ejecutar la gestión administrativa	Estrategias implementadas Plan de comunicaciones implementado Piezas comunicativas atendiendo la necesidad o solicitud	Todas las dependencias de la Gobernación Público interno y externo
		Actuar	Verificar		

CARACTERIZACION PROCESO

Resultados de la gestión del proceso	Proceso Direccional Estratégico		14. Realizar seguimiento y medición al proceso	Indicadores analizados	
Informes de auditoría de Control Interno de Gestión	Proceso de Evaluación y seguimiento		15. Análisis de hallazgos de auditoría	Hallazgos de auditoría analizados	Proceso de Direccional Estratégico
Informes de auditoría internas y externas	Proceso de Atención Ciudadana		16. Análisis de las PQRS	PQRS analizadas	
Informe de PQRS	Todos los procesos		17. Verificar el estado de las acciones de los procesos	Informe de acciones vencidas	
Acciones abiertas en el sistema					
Proceso de Direccional Estratégico	Indicadores analizados	Tomar acciones		Correcciones	Proceso de Direccional Estratégico
	Hallazgos de auditoría analizados			Acciones correctivas	Todos los procesos
	PQRS analizadas			Acciones de Mejora	
	Informe de acciones vencidas				

Ejecutar la gestión administrativa

Recursos		Requisitos de la norma ISO 9001:2015				
Humanos: Secretario, Subsecretario, profesionales, técnicos y apoyo						
Logística: Medios audiovisuales, material didáctico y divulgativo de apoyo, transporte, equipos de computo y comunicación, elementos de oficina e insumos educativos, recreativos, deportivos, de seguridad y de primeros auxilios.						
Ambiente de trabajo: Ventilación, iluminación, ergonomía y espacio físico adecuado.						
Seguimiento y Control			Documentos Asociados			
Indicador	Meta	Frecuencia	Fórmula	Documentos Internos	Documentos Externos	Riesgos
Eficiencia Cumplimiento del plan de comunicaciones.	>=80%	Semestral	(# total de actividades realizadas del Plan de Comunicaciones / # total de actividades formuladas en el Plan de Comunicaciones) x100			Ver Mapa de Riesgos
Eficacia Cumplimiento en la cobertura de eventos	80%	Annual	(# de eventos cubiertos / # total de eventos planificados) x 100			
Efectividad Proactividad del Sistema de Gestión Institucional frente a las propuestas de cambio	85%	Semestral	(# total de acompañamientos para apertura de planes de mejoramiento/ # total de hallazgos (No conformidades y oportunidades de mejora) identificados en las diferentes fuentes) x100			
Cumplimiento del plan operativo anual de inversión	90%	Trimestral	(Actividades ejecutadas/Actividades planeadas)*100			
Requisitos normativos						
Iso 9001: 2015						
MECI: 2014						
Decreto 1072 de 2015						
Iso 14001:2015						
Proyectó: Equipo Dirreccional Estratégico		Revisó: Secretaria General		Aprobó: Secretaria General		

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Código: PDE – PCD – 01	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico		Versión 01	
	Procedimiento de control de documentos		Pág. 1 de 4	Fecha: 31/01/17
			Responsable: Secretaria General	

Objetivo: Definir los criterios necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, publicación y control de los documentos del Sistema de Gestión.

Alcance: Inicia desde la solicitud de elaboración, actualización o eliminación de un documento, continua con su modificación, validación y termina con la socialización. Aplica para todos los procesos de la Gobernación.

Responsables:

Responsable Estratégico: Secretaria General

Responsable Operativo: Profesionales Asignados

Definiciones:

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Es la forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir como mínimo quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

Líder de proceso: Persona responsable del proceso de gestión de la Gobernación de Nariño.

Gestor de proceso: Persona responsable del procedimiento, correspondiente al proceso

Manual fundamental: Documento en el cual establece los criterios básicos para la elaboración y codificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Gobernación de Nariño.


Generalidades:

Un documento del Sistema de Gestión puede crearse, actualizarse o eliminarse por cambios normativos o acciones implementadas dentro del procedimiento de mejoramiento continuo.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
1	Determinar la necesidad	Determinar la necesidad de elaborar, modificar y/o eliminar un documento del proceso al que pertenece cuando sea necesario. Nota: Los documentos que hacen parte de los procesos serán revisados obligatoriamente cada año con el fin de asegurar la adecuación y el cumplimiento de los requisitos aplicables.	Propuesta del documento Acta de reunión	Gestor del proceso
2	Elaboración de la propuesta del documento	1. Elabora la propuesta del documento teniendo en cuenta las actividades propias del proceso que se va a crear o modificar (ver manual fundamental) Nota. Las modificaciones de los		Gestor del proceso

Proyectó: Julián Alvear Contratista Secretaria General	Revisó: Fabián Guerrero Contratista Secretaria General	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaria General
---	---	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Código: PDE – PCD – 01	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico		Versión 01	
	Procedimiento de control de documentos		Pág. 2 de 4	Fecha: 31/01/17
				Responsable: Secretaría General


DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		documentos se deben realizar sobre la última versión publicada. 2. Revisión de la propuesta del documento por el líder del proceso. 3. Enviar el documento en medio físico o magnético al proceso de Direccionamiento estratégico, responsable de la verificación del cumplimiento de los requisitos.	Oficio dirigido a Secretaría General	Líder del proceso
3	Revisión y codificación del documento	Revisión de la adecuación del documento de acuerdo en lo establecido en el manual fundamental. - Si el documento cumple con los requisitos procede a codificarlo, - Si no cumple lo devuelve para su respectivo ajuste anexando las observaciones.	Documento estandarizado	Equipo sistema de gestión.
4	Aprobación y Divulgación de documentos	Todos los documentos deberán tener como pie de página el siguiente recuadro a excepción de las actas, oficios, circulares, decretos y resoluciones: 1. En el recuadro proyectó se debe consignar el cargo de quien prepara el documento. 2. En el recuadro Revisó, se debe consignar el cargo de quien revisa el documento. 3. En el recuadro Aprobó, se debe consignar el cargo del líder o su delegado que aprueba el documento. Nota 1: El registro de revisión y aprobación quedará consignado mediante firma de una copia física que reposará en el proceso de Direccionamiento Estratégico, (Secretaría General) La divulgación de los documentos del Sistema de Gestión se realiza por: - Oficio (medio físico) o correo electrónico a los líderes y/o	Documento aprobado y divulgado	Quien proyecta, revisa y aprueba Equipo sistema de gestión.

Proyectó: Julián Alvear Contratista Secretaría General	Revisó: Fabián Guerrero Contratista Secretaría General	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaría General
---	---	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Código: PDE – PCD – 01
	Proceso de Direccionamiento Estratégico		Versión 01
	Procedimiento de control de documentos		Pág. 3 de 4
			Responsable: Secretaria General

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		<p>gestores de los procesos. Los archivos se envían en formato PDF.</p> <p>- Jornadas programadas para la socialización de los ajustes del sistema de Gestión.</p> <p>- Mediante la plataforma de intranet de la Gobernación de Nariño.</p>		
5	Actualización del listado maestro de documentos	<p>Inclusión de nuevos documentos: Cada vez que sea aprobado un nuevo documento dentro del Sistema de Gestión, se debe incluir en el listado maestro de documentos.</p> <p>Actualización de las versiones: Cada vez que un documento ya existente cambie de versión, se debe actualizar el listado maestro para llevar el control de las versiones que se encuentran vigentes de cada documento.</p> <p>Cuando un proceso, procedimiento o actividad es susceptible de modificación, se debe justificar debidamente la razón del cambio y deberá registrar en tabla control de cambios (Acción, actividad o documento afectado, cambia por y fecha).</p> <p>Cuando se realiza un cambio a un documento, formato o registro se diligencia la planilla registro control de cambios. (Nombre del documento, actividad o párrafo, formato, dice, cambio, justificación del cambio, fecha y número de versión</p> <p>Eliminación de documentos: Cuando se determine que un documento es obsoleto, se elimina del listado maestro de documentos, se archiva como documento obsoleto y se informa mediante memorando (medio físico) y/o</p>	<p>Listado maestro</p> <p>Control de cambios del procedimiento</p> <p>Registro control de cambios</p>	<p>Equipo sistema de gestión</p>

Proyectó: Julián Alvear Contratista Secretaria General	Revisó: Fabián Guerrero Contratista Secretaria General	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaria General
---	---	---


 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Código: PDE – PCD – 01
	Proceso de Direccionamiento Estratégico		Versión 01
	Procedimiento de control de documentos		Pág. 4 de 4
Responsable: Secretaría General			

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		correo electrónico a los líderes y/o gestores de los procesos para evitar su uso involuntario.		
7	Fin del procedimiento			

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	01/ febrero/2017	Creación del Documento

Proyectó: Julián Alvear Contratista Secretaria General	Revisó: Fabián Guerrero Contratista Secretaria General	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaria General
---	---	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Código: PDE – PMSG – 02	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Versión 01	
	Procedimiento Mejora del Sistema de Gestión	Pág. 1 de 3	Fecha: 31/01/17
		Responsable: Secretaría General	

Objetivo: Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión mediante el uso de la política integral, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.

Alcance: Inicia desde la identificación de las no conformidades, apertura de las acciones y termina con el seguimiento y cierre de las mismas.

Responsables: Responsable estratégico: Secretaria General

Definiciones:

Acción Correctiva. Es una acción para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir

Acción preventiva. Acción para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia

Corrección. Acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada.

Diagrama de causa y Efecto (o Espina de Pescado). Es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que él ocurra.

Diagrama de Pareto. Mediante el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales).

Proceso. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento. Es la forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir como mínimo quién hace, qué, dónde, por qué y cómo.


Gestor del proceso. Es el responsable de cada procedimiento del proceso de Gestión

Líder del proceso. Es el responsable y dueño de cada proceso de gestión

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
1	Identificación de la fuente de la No conformidad	Identificar la dependencia, proceso, líder del proceso, fuente de la no conformidad. (Sugerencias de los usuarios y de los funcionarios, análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los usuarios, tendencias no	Formato de acciones correctivas y preventivas Acta de reunión	Líder del proceso

Proyectó: Julián Alvear Profesional Apoyo Secretaria G.	Revisó: Fabián Guerrero Profesional Apoyo Secretaria G.	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaria General
--	--	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Código: PDE – PMSG – 02	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico		Versión 01	
	Procedimiento Mejora del Sistema de Gestión		Pág. 2 de 3	Fecha: 31/01/17

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		deseadas en los indicadores o en el desempeño de los procesos, resultados de las auditorías internas y externas, decisiones de la revisión por la dirección, y la descripción de la no conformidad (el hallazgo) y/o oportunidad de mejora.		
2	Determinación de causas de las no conformidades	Realizar el análisis del hallazgo con el fin de determinar las causas reales y/o potenciales, utilizando técnicas como: Diagrama de causa y Efecto (Espina de Pescado) o Diagrama de Pareto		Líder del proceso
3	Implementar acciones necesarias	Definir el tipo de acción a tomar: Corrección (C), Acción correctiva (AC) o preventiva (AP), acciones a seguir, responsable de la acción, fecha máxima de implementación y responsable del seguimiento. Nota: Una vez identificados los hallazgos se deberá realizar con base en lo establecido en la actividad 3 del presente procedimiento el respectivo análisis de causas y se contará con 5 días calendario para construir el plan de mejoramiento por proceso, garantizando así su tratamiento oportuno y la disposición de información gerencial para la Revisión por la Dirección, de acuerdo con la fuente que origina la no conformidad.	Formato de acciones correctivas y preventivas Acta de reunión	Líder del proceso
4	Ejecución de acciones	Ejecuta las acciones identificadas y el responsable se asegura de la implementación de las acciones dejando en el formato de acciones correctivas y preventivas el registro secuencial de las acciones que		Gestor del proceso

Proyectó: Julián Alvear Profesional Apoyo Secretaria G.	Revisó: Fabián Guerrero Profesional Apoyo Secretaria G.	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaria General
--	--	---

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO		Código: PDE – PMSG – 02	
	Proceso de Direccionamiento Estratégico		Versión 01	
	Procedimiento Mejora del Sistema de Gestión		Pág. 3 de 3	Fecha: 31/01/17

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		se vayan adelantando y de las evidencias pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas.		
5	Seguimiento	1. Realizar el seguimiento a la implementación de los controles identificados, evaluando el cumplimiento de los -		Oficina de control interno de Gestión
5	Seguimiento	<p>- compromisos asumidos, verificando que las acciones tomadas hayan eliminado las posibles causas de las no Conformidades dentro de las fechas de implementación, y realizando recomendaciones. Los resultados de la verificación, fecha y firma del responsable del seguimiento se documentan en la casilla correspondiente a seguimiento a la eficacia.</p> <p>Nota: El cumplimiento a la implementación de las acciones será verificado por el líder del proceso, auditores internos certificados y los profesionales de control interno.</p> <p>2. El líder es el responsable de atender las observaciones realizadas en el seguimiento.</p> <p>3. Cerrar la acción una vez cumplida su implementación con la firma del líder del proceso con su respectiva fecha.</p> <p>Nota: En caso de no haber sido eficaz o de no haberse ejecutado las acciones propuestas, el líder tomará nuevas acciones y se programará un nuevo seguimiento.</p>	Formato de acciones correctivas y preventivas	Oficina de control interno de Gestión
6	Actuar	Realizar correcciones, apertura de acciones correctivas y preventivas.	Planes de mejoramiento	Líder del proceso

Proyectó: Julián Alvear Profesional Apoyo Secretaria G.	Revisó: Fabián Guerrero Profesional Apoyo Secretaria G.	Aprobó: Clara Patricia de la Cruz Secretaria General
--	--	---