MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y CONTROL

Contenido

1. OBJETIVO 5
1.1. Alcance del manual 5
2. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA GOBERNACIÓN 5
2.1. Misión 6
2.2. Visión 6
2.3. Carta de valores y principios éticos institucionales 6
2.4. Plan departamental de desarrollo "Región que progresa" 2020 –2024 6
2.5. Estructura organizacional 8
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL SIGC 8
4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y CONTROL 13
4.1. Contexto de la organización 13
4.2. Partes interesadas – usuarios. Productos – servicios. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 14
4.3. Alcance del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC. 15
4.3.1. Exclusiones del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC 15
4.4. Enfoque por procesos 16
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 18
5.1. Liderazgo y compromiso 18
a. Enfoque al cliente 19
5.2. Políticas de gestión 20
5.2.1. Política del Sistema Integral De Gestión y Control- SIGC 20
5.2.2. Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas 20
5.2.3. Política de seguridad vial 20
5.2.4. Política de administración del riesgo 20
5.2.5. Plan anticorrupción 20
5.3. Objetivos del Sistema Integral de Gestión y Control 20
5.4. Roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades en la organización 20
5.4.1. Representante de la dirección 21

5.4.2. Equipos de mejoramiento 22
5.5. Participación y consulta 22
5.6. Planificación de los cambios 25
5.7. Control de cambios 25
6. PLANIFICACIÓN 26
Acciones para abordar riesgos 26
6.1. Identificación de peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo 26
6.2. Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos 27
7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 27
7.1. Provisión de los recursos 27
7.2. Talento Humano 27
7.3. Competencia, formación y toma de conciencia 28
7.4. Infraestructura 28
7.5. Comunicaciones 28
7.6 Información documentada 29
7.7. Control de los dispositivos de seguimiento y medición 29
8. CONTROL OPERACIONAL 30
8.1. Planificación y control operación 30
8.2. Procesos relacionados con el cliente 30
8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio 30
8.2.2. Comunicación con el cliente 30
8.3. Diseño y desarrollo 31
8.4. Adquisición de bienes y servicios 32
8.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios 32
8.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios 32
8.4.3. Verificación del bien o servicio adquirido 32
8.4.4. Conocimiento de la organización 32
8.5. Preparación y respuesta ante emergencias 32
8.6. Control de las salidas no conforme 33
8.7. Reporte e investigación de incidentes 33
9. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 34
9.1. Seguimiento y medición 34

9.1.1. Satisfacción del cliente 34
9.1.2. Auditorías internas 34
9.1.3. Seguimiento y medición de los procesos y del servicio 35
9.1.4. Análisis de datos 35
9.2. Revisión por la dirección 35
10. MEJORA 36
10.1. Acciones de Mejoramiento 36
10.2. Planes de Mejoramiento 36

1. OBJETIVO

Este manual describe el Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC del sector central de la Gobernación de Cundinamarca dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG el Decreto 1072 del 2015 ¨Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo¨ y Decreto 1076 de 2015 ¨Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible

1.1. Alcance del manual

Este manual aplica a todos los procesos y servidores Públicos del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.

Dentro del alcance del Sistema Integrado Gestión y Control- SIGC consideramos los siguientes centros de trabajo:

- Sede central Gobernación de Cundinamarca: Calle 26 No. 51 -53, en el Centro Administrativo Nacional – CAN, Bogotá, Colombia.
- Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres UAEGRD: Carrera 58 # 9 – 05
- Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca: Carrera 70 #19-57.
- Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE: Carrera58#9- 06.
- Número Único de Seguridad y Emergencias-NUSE Línea123: Av. Américas # 58– 50
- Sedes operativas externas de la secretaria de hacienda, transporte y movilidad que por su misionalidad desarrollan actividades en diferentes municipios de Cundinamarca
- Almacén de Salud Para el Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca, existe el Manual de Calidad Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca y el Manual De Calidad Del Laboratorio De Análisis Fisicoquímico De La Dirección De Rentas Y Gestión Tributaria , adoptados conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO/IEC 17025:2005

2. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

Reseña histórica

El nombre del actual departamento de Cundinamarca parece ser una deformación de las palabras CUNDIRUMARCA, o más propiamente, CUNTINAMARCA, las cuales se originan de la lengua Aymará, propia de los primitivos habitantes del Perú y Bolivia. Como denominación del país fue ratificado por la Constitución de Cúcuta el 30 de agosto de 1821, sancionada el 6 de octubre, que creó la República de Colombia. Por Ley del 8 de octubre del mismo año se dividió en siete departamentos, uno de ellos el de Cundinamarca, comprendido por las provincias de Bogotá, Antioquia, Mariquita y Neiva.

El territorio de Cundinamarca fue descubierto por las expediciones de tres conquistadores: Gonzalo Jiménez de Quesada por el norte, Nicolás de Federmann por el sureste y Sebastián de Belalcázar por el suroeste.

Los 116 municipios del departamento cuentan con 15 provincias, distribuidas así: Almeidas, Alto Magdalena, Bajo Magdalena, Gualivá, Guavio, Magdalena Centro, Medina, Oriente, Ríonegro, Sabana Centro, Sabana Occidente, Soacha, Sumapaz, Tequendama y Ubaté, cada una de ellas cuenta con un municipio referente que toma como capital de provincia.

2.1. Misión

Es misión del departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad.

2.2. Visión

Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente.

2.3. Carta de valores y principios éticos institucionales

La Gobernación de Cundinamarca adopta los valores del Servidor Público Colombiano establecidos en el Código General de Integridad emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP:

- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Justicia.

Así mismo desde la Gobernación de Cundinamarca se adoptan los valores propios institucionales:

- Felicidad.
- Cercanía.

2.4. Plan departamental de desarrollo “Región que progresa” 2020 –2024

Los protagonistas de nuestro Plan de Desarrollo Cundinamarca, ¡Región que progresa! son los campesinos, pues en ellos hemos encontrado la riqueza, sabiduría y

oportunidades de progreso para nuestro departamento. Queremos retornarle al campo el papel principal, y por ello hemos labrado a la luz del sol y la luna un plan transparente, justo y eficiente con las necesidades de nuestra Cundinamarca, una Cundinamarca capaz, líder, emprendedora, empoderada y resilientes.

El proceso de construcción de nuestro Plan nos ha enseñado mucho. Desde el inicio, contamos con sus palabras de apoyo, sus voces y su presencia en las mesas de trabajo y en todos los espacios de participación. En la recta final, las contingencias nos hicieron "echar pa` la casa": Esto no significó parar sino afinar el paso, organizar las ideas, atender las contingencias y, sobre todo, pensar más allá de lo inmediato. ¿Qué pasará luego de una pandemia? ¿Cómo nos recuperaremos? ¿Cómo garantizaremos el bienestar de quienes habitan nuestra Región? Estas preguntas han rondado nuestra cabeza una y otra vez, y por esto nos aseguramos de que las respuestas a ellas hagan parte de este Plan de Desarrollo.

Lo que más preocupa a los cundinamarqueses, y buena parte de los retos que enfrentaremos luego de la contingencia, es cómo recuperaremos la economía. Nuestro Plan cuenta con diferentes elementos pensados para la creación y mantenimiento de medianas y pequeñas empresas; con estrategias para aumentar la productividad y las ganancias de quienes trabajan el campo; con el fortalecimiento en ciencia, tecnología e innovación; con la generación de empleo e infraestructura de calidad, los cuales abrirán mercados, concretarán oportunidades y reducirán costos a nuestros productores y emprendedores.

Cundinamarca, ¡Región que progresa! es el plan de los cundinamarqueses. Cuenta con cinco líneas estratégicas, 21 programas y 59 subprogramas. Nuestro plan tiene todo el esfuerzo y empeño que llevará nuestro departamento al lugar que merecen todos los cundinamarqueses.

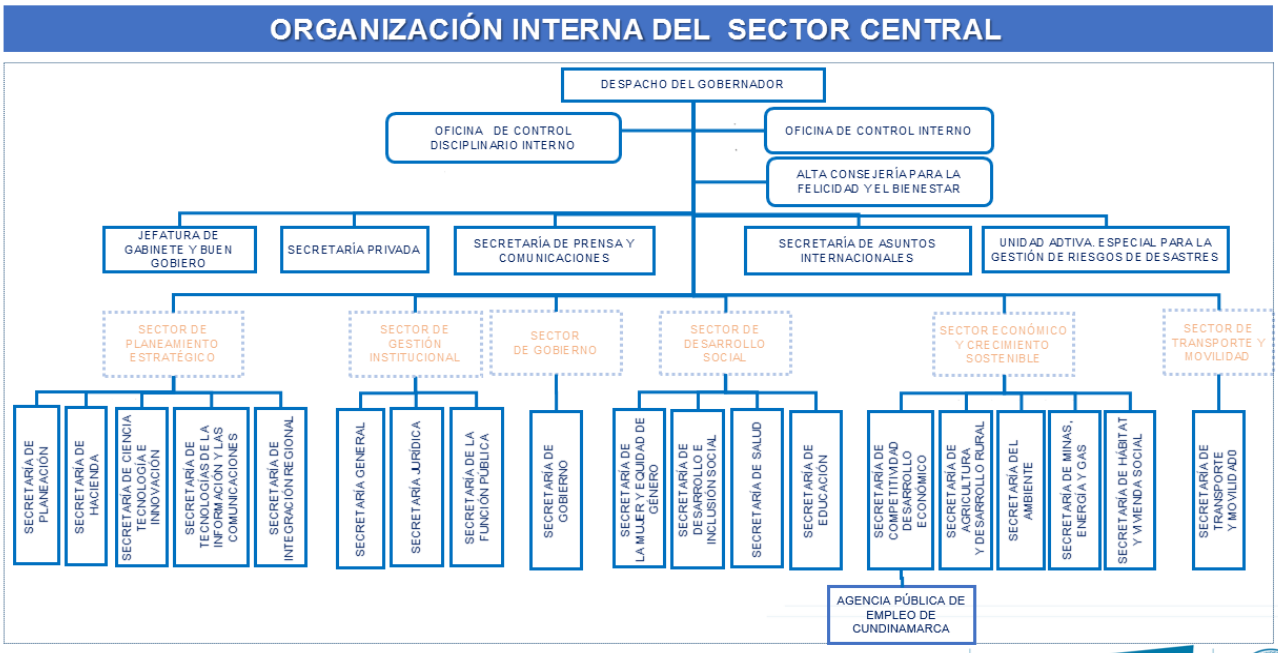
Líneas estratégicas:

- Más competitividad
- Más bienestar.
- Más sostenibilidad.
- Más Integración
- Más gobernanza

Líneas transversales:

- Nuevo liderazgo.
- Paz – conflicto.
- Dinámicas globales.
- Ciencia, y Tecnología e Innovación.

2.5. Estructura organizacional



3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL SIGC

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

- **Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo- SGSST:** Sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de seguridad y salud en el trabajo.

- **Sistema de Gestión Ambiental - SGA:** sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para establecer políticas ambientales y objetivos, es utilizado para

gestionar diferentes aspectos ambientales, cumplimiento de obligaciones y gestiona riesgos y oportunidades.

- **Ciclo PHVA:** Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:

  - Planificar: Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas
  - Hacer: Implementación de las medidas planificadas.
  - Verificar: Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados.
  - Actuar: Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

- **Trabajador:** Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.

- **Éxito sostenido:** Éxito durante un periodo de tiempo determinado. Nota 1. El éxito sostenido enfatiza la necesidad de un equilibrio entre los intereses económicos y financieros de una organización (3.2.1) y aquellos del entorno social y ecológico.

- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida. Nota 1. El medio de soporte puede ser papel disco magnético electrónico óptico fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

- **Asesoría:** Actividad para brindar orientación, consejo o dictamen sobre asuntos de cierta dificultad.

- **Asistencia técnica:** Conjunto de actividades que tienen como propósito la transferencia de conocimiento, tecnología, métodos o cualquiera otro factor que incida positivamente en la capacidad de los procesos cliente respecto a una temática específica. Lo anterior puede darse mediante capacitaciones, talleres, entre otras y normalmente incluyen materiales de apoyo (Ejemplo: manuales, videos.

- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto o servicio.

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial.

- **Acción de mejoramiento:** Acción de optimización del Sistema de Integral de Gestión y Control- SIGC, para lograr mejoras en el desempeño de la organización de forma coherente con su política. Tipos de acciones de mejoramiento: acciones correctivas, acciones preventivas, acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora.

- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

- **Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen al más alto nivel una organización.

- **Auditoria interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoria interna.

- **Aspectos ambientales:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

- **Aspectos de entrada:** Son los elementos iniciales que se incorporan a la actividad. Como materia prima.

- **Aspectos de salida:** son productos o sub productos que pueden ser significativos o no significativos.

- **Aspectos ambientales significativos:** Todos los factores medioambientales relacionados con la actividad o servicio desarrollado en la organización y son identificados para adoptar medidas haciendo uso del ciclo de vida de los productos y servicios.

- **Aspectos ambientales no significativos:** Son aquellos impactos que el efecto que generan son mínimos y de tiempo corto

- **Competencia:** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **Incidente:** Sucesos que surgen del trabajo o en el transcurso del trabajo que podrían tener o tienen como resultado lesiones o deterioro de la salud. Nota 1. En ocasiones se denomina accidente a un incidente donde se han producido lesiones o deterioro de la salud. Nota 2. Un incidente donde no se han producido lesiones o deterioro de la salud, pero tiene el potencial para causarlos puede denominarse un cuasi- accidente.

- **Consulta:** Buscar opiniones antes de tomar una decisión.

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

- **Desempeño:** Resultado medible.

- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

- **Eficacia**: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Gestión de calidad:** Actividades controladas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

- **Habilidad:** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

- **Herramienta Isolución:** Herramienta Web especializada en la administración y automatización del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.

- **Información documentada:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

- **Medición:** Proceso para determinar un valor.

- **MIPG:** Modelo Integral de Planeación y Gestión.

- **Mejora continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

- **Objetivo**: Resultado a lograr.

- **Operación:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

- **Oportunidad:** Circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño del sistema.

- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

- **Participación:** Implicación en la toma de decisiones.

- **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesión o deterioro de la salud.

- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

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

- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.

- **Riesgo para la seguridad y salud en el trabajo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligrosa relacionada con el trabajo y la severidad de la lesión o deterioro de la salud que puede causar el evento o

exposición.

- **Salida:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Requisitos legales y otros requisitos:** Requisitos legales y otros requisitos que una organización tiene que cumplir o que elige cumplir.

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

- **Desempeño de la seguridad y salud en el trabajo:** Desempeño relacionado con la eficacia de la prevención de las lesiones o deterioro de la salud para los trabajadores y la provisión de lugares de trabajo seguros y saludables.

- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

- **Emergencia:** Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia del mismo, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y CONTROL

La Gobernación de Cundinamarca ha establecido, documentado e implementado el Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC de acuerdo a los Sistemas de Gestión de Calidad, Modelo Integrado de Gestión y Control- MIPG, Gestión de la Seguridad de la Información sistema de Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.1. Contexto de la organización

El contexto contribuye a la identificación de cuestiones externas e internas de la

entidad, ya que permite conocer las condiciones generales para el logro de los objetivos estratégicos, la satisfacción de partes interesadas, el bienestar de los trabajadores por medio de la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, de la organización en su entorno, lo cual conlleva a que la gobernación cumpla con los propósitos institucionales.

El análisis del contexto estratégico se realizará cada cuatro años. Iniciará el segundo año de cada administración y se actualizará cada vez que se generen cambios en la estructura organizacional.

Para el análisis del contexto estratégico se han usado las siguientes herramientas:

1. **DOFA:** Método de planificación donde se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

2. **Matriz de interacción de procesos e identificación de actores en el sistema:** Herramienta que permite identificar que entradas y salidas tienen los procesos con los clientes internos y externos.

Ver análisis de contexto

4.2. Partes interesadas – usuarios. Productos – servicios. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Gobernación de Cundinamarca determina las partes interesadas (ver anexo), las necesidades y expectativas pertinentes, así como las que se convierten en requisitos legales y otros requisitos.

Las partes interesadas del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC se pueden evidenciar completamente en la matriz de correlación de partes interesadas por proceso que se encuentra en la herramienta Isolución.

La Gobernación de Cundinamarca realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas cada vez que se implemente un nuevo sistema de gestión y se adopte una norma que afecte el Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC o se cree un nuevo proceso.

Matriz de Interacción Partes Interesadas

4.3. Alcance del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.

Diseño y ejecución de las políticas públicas departamentales para la promoción del desarrollo económico, social, político y territorial.

4.3.1. Alcance del Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental, en cabeza de la Secretaría de la Función Pública – Dirección de Desarrollo Organizacional, bajo los lineamientos de la norma internacional ISO 14001:2015 y alineado con las partes interesadas, factores internos y externos del proceso de Gestión Ambiental; busca mitigar, controlar, disminuir o potencializar sus impactos ambientales en cada uno de los procesos del SIGC, mediante el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, respecto a las actividades administrativas y operativas ejecutadas dentro de los límites físicos de la Gobernación de Cundinamarca en sus sedes:

- Gobernación de Cundinamarca - sede central: Calle 26 No. 51 -53, en el Centro Administrativo Nacional – CAN, Bogotá, Colombia.
- Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres- UAEGRD: Carrera 58 # 9 - 05.
- Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca: Carrera 70 #19-57.
- Centro Regulador de Urgencias y Emergencias- CRUE: Carrera 58 # 9 - 06.
- Número Único de Seguridad y Emergencias- NUSE Línea 123: Av. Américas # 58 - 50.

La Entidad en cabeza de la Dirección de Desarrollo Organizacional, en acompañamiento con la Mesa Técnica Ambiental, ejercerá plena autoridad y control sobre los procesos del SIGC en el marco ambiental, todo con el fin de

asegurar que el Sistema de Gestión Ambiental pueda alcanzar los resultados previstos y lograr la mejora continua.

4.3.2. Exclusiones del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC

El Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC de la Gobernación de Cundinamarca no excluye ningún requisito de la NTC ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO14001:2015 ni del Decreto 1076 del 2015, ni el Decreto 1072 de 2015.

4.4. Enfoque por procesos

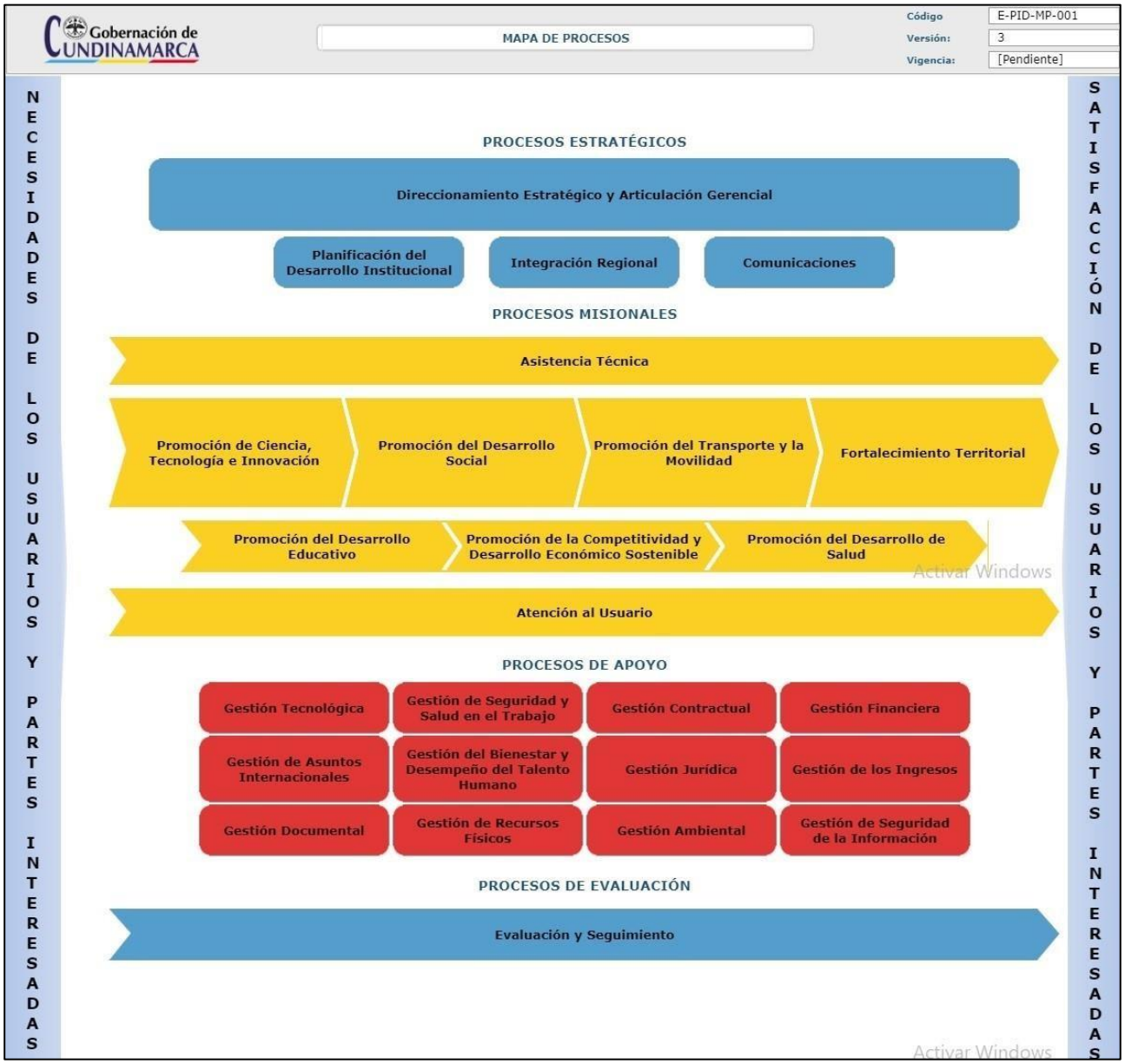
El modelo de operación por procesos de la Gobernación de Cundinamarca está integrado por 26 procesos.

El proceso de Promoción del Desarrollo de Salud, tiene los siguientes subprocesos en su caracterización:

- Gestión de la Salud Pública.
- Aseguramiento en Salud.
- Desarrollo y Gestión de la red de prestación de servicios.
- Atención integral de urgencias y emergencias.
- Laboratorio de la salud pública.
- Inspección vigilancia y control.

El Proceso de Promoción del Desarrollo Educativo tiene los siguientes subprocesos en su caracterización:

- Gestión de la Calidad del servicio educativo en educación pre-escolar, básica y media.
- Gestión del desarrollo y acceso a la educación superior.
- Gestión de la inspección y vigilancia del servicio educativo.
- Gestión del talento humano de las instituciones educativas.
- Gestión de la infraestructura educativa.


Gobernación de CUNDINAMARCA
MAPA DE PROCESOS
Código
E-PID-MP-001
Versión:
3
Vigencia:
[Pendiente]
NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS
PROCESOS ESTRATÉGICOS
Direccionamiento Estratégico y Articulación Gerencial
Planificación del Desarrollo Institucional
Integración Regional
Comunicaciones
PROCESOS MISIONALES
Asistencia Técnica
Promoción de Ciencia, Tecnología e Innovación
Promoción del Desarrollo Social
Promoción del Transporte y la Movilidad
Fortalecimiento Territorial
Promoción del Desarrollo Educativo
Promoción de la Competitividad y Desarrollo Económico Sostenible
Promoción del Desarrollo de Salud
Atención al Usuario
PROCESOS DE APOYO
Gestión Tecnológica
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Gestión Contractual
Gestión Financiera
Gestión de Asuntos Internacionales
Gestión del Bienestar y Desempeño del Talento Humano
Gestión Jurídica
Gestión de los Ingresos
Gestión Documental
Gestión de Recursos Físicos
Gestión Ambiental
Gestión de Seguridad de la Información
PROCESOS DE EVALUACIÓN
Evaluación y Seguimiento
Activar Windows

Dentro del sistema y teniendo en cuenta que cada una de las dependencias son unidades organizacionales y administrativas con funciones independientes y delegaciones especiales, se han establecido tres roles, con el fin que las dependencias conozcan las responsabilidades a cumplir.

- **Líder de Proceso- L:** Encargado de planificar, establecer las políticas de operación y ejercer los controles del proceso.
- **Integrantes del proceso- IP:** Son aquellas dependencias que apoyan en la definición de políticas de operación y controles al líder del proceso.
- **Cumplen lineamientos de un proceso- CL:** Son todas dependencias que deben aplicar las políticas de operación y controles definidos por el líder y los integrantes del proceso.

El detalle de estos roles se observa en el Anexo No. 1

La coordinación y participación entre las diferentes dependencias es responsabilidad de los líderes y gestores de cada proceso, velando por cumplir y hacer cumplir las políticas de operación y procedimientos establecidos en los procesos, así como su divulgación e implementación.

Caracterizaciones de procesos

Como herramienta para identificar los procesos del Sistema Integral de Gestión y Control-SIGC y sus interacciones, se han elaborado caracterizaciones por proceso, en la que se describe los componentes, actividades, recursos de un proceso, productos y servicios que entrega.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Liderazgo y compromiso

La Gobernación de Cundinamarca por medio de la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integral de Gestión y Control SIGC:

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema y la prevención de las lesiones y deterioro de la salud, así como de la provisión de lugares de trabajo y actividades seguras y saludables.

- Asegurando que se establezcan las políticas y los objetivos para que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

- Asegurando la integración de los requisitos en los procesos de negocio de la organización.

- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando los recursos necesarios para que los sistemas estén disponibles.

- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema.

- Asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos.

- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema.

- Promoviendo la mejora continúa.

- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

- Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados pre vistos del sistema.

- Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.

- Asegurando que la organización establezca e implemente uno o varios procesos para la consulta y participación de los trabajadores.

- Apoyando el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud en el trabajo.

- Nota: Además de las anteriormente mencionadas con el cumplimiento de las responsabilidades citadas en la guía A-SST-GUI-006

a. Enfoque al cliente

La Gobernación de Cundinamarca es una entidad comprometida con el enfoque al cliente, el liderazgo y compromiso, asegurando que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos, servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2. Políticas de gestión

5.2.1. Política del Sistema Integral De Gestión y Control- SIGC

Ver Política del SIGC

5.2.2. Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

Ver Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

5.2.3. Política de seguridad vial

Ver Política de regulación del Plan Estratégico de Seguridad Vial

5.2.4. Política de administración del riesgo

Se han definido los lineamientos generales que guiaran a la Gobernación de Cundinamarca en la aplicación de los conceptos de administración de los riesgos, de manera que se apoyen las directrices definidas en el plan departamental de desarrollo. Para lo cual ha establecido la Política Administración de Riesgos.

5.2.5. Plan anticorrupción

Con la promulgación de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011–Estatuto Anticorrupción, se pretende fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. La mencionada Ley en su capítulo VI- Políticas Institucionales y Pedagógicas, artículos 73 y 76, estableció la obligación del gobierno nacional de elaborar la metodología para la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La Gobernación de Cundinamarca formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este documento detalla la estrategia trazada, la cual se articula con los programas, proyectos y metas que desde el plan departamental de desarrollo, se contemplan para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión pública en procura de la satisfacción del ciudadano.

5.3. Objetivos del Sistema Integral de Gestión y Control

Ver Objetivos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC

5.4. Roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades en la organización

La alta dirección asegura las responsabilidades y autoridades estableciendo los roles

pertinentes mediante la asignación efectiva de perfiles que identifiquen la descripción de funciones esenciales, conocimientos básicos, competencias, requisitos de estudio y experiencia; los cuales se comunican y dan a entender dentro de la organización a través de los manuales de funciones y competencias laborales.

La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse que el sistema es conforme con los requisitos de las normas aplicables.
- Asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño de los sistemas de gestión y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema Integral de Gestión y Control-SIGC.

Los niveles de autoridad se encuentran definidos en el Decreto Ordenanzal 437 de 2020, por el cual se establece la estructura de la administración pública departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la administración pública de Cundinamarca.

Por medio del Decreto 0338 del 25 de octubre de 2018, se reglamenta el Sistema Integral de Gestión y Control–SIGC de la Gobernación de Cundinamarca, su integración con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST y los demás sistemas de gestión que se implementen. En este Decreto se describen las instancias del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, las obligaciones y las responsabilidades de los funcionarios públicos con el sistema.

- Nota: Con relación a los roles, responsabilidades y Autoridad del SG-SST se indican en la guía A-SST-GUI-006

Los equipos de mejoramiento por procesos del Sistema Integral de Gestión y Control-SIGC en el sector central de la administración departamental, se integran por medio de acuerdo con lo establecido en el instructivo E-PID-IN-003 Equipos de Mejoramiento por Procesos.

5.4.1. Representante de la dirección

El gobernador de Cundinamarca en el Decreto Departamental 0338 del 25 de octubre de 2018, artículo 4º, designó como representante de la alta dirección al secretario de despacho de la Secretaría de la Función Pública o quien haga sus veces y quien deberá presidir el Comité del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.

5.4.2. Equipos de mejoramiento

Los equipos de mejoramiento por procesos del Sistema Integral de Gestión y Control-SIGC en el sector central de la administración, se conforman y actualizan según la metodología indicada bajo el Decreto 1545 del 21 de septiembre de 2015, el cual implementa el instructivo E-GMC-IN-002 Equipos de Mejoramiento por Proceso y una matriz de integrantes de los equipos en la herramienta Isolución, lo que permite de manera rápida actualizar las novedades de un determinado equipo de mejoramiento. En el Decreto Departamental 0338 del 25 de octubre de 2018, los artículos 13 y 14 hacen referencia a la operación y responsabilidades de los equipos.

5.5. Participación y consulta

La Gobernación de Cundinamarca ha implementado y mantiene varios procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones y los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión, los cuales se ejecutan de la siguiente manera:

- Representante de los funcionarios ante la comisión de personal: Son funcionarios elegidos por voto.

- Comité de convivencia: Medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo (Resolución 0652 del 30 de abril de 2012). Los representantes del comité son elegidos por voto para un periodo de 2 años.

- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo: Comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas, política, objetivos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de la entidad, capacitación, cumplimiento, participación, reporte de accidentes de trabajo, actos, condiciones inseguras, promoción y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral. Los representantes del comité son elegidos por voto para un periodo de 2 años.

- Comité de Seguridad Vial: Mecanismo preventivo para el despliegue e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, la política de seguridad vial y la gestión preventiva, correctiva y de mejora continua para la prevención de incidentes laborales de origen vial con base en lo dispuesto en la Resolución 1565 de 2014.

- Capacitaciones: La entidad proporciona el tiempo y los recursos para la formación de los trabajadores entendiendo que una persona informada y con

conocimientos participa activamente en la operación del sistema.

- Plan de apropiación del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC: Estrategia lúdico-pedagógica que busca apropiar los conceptos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC para que los funcionarios apliquen los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Equipos de mejoramiento por proceso: Conjunto de servidores públicos, conformado por los líderes, gestores, usuarios expertos y dinamizador, quienes bajo un objetivo común, el mejoramiento continuo del proceso, se reúnen periódicamente como equipo, para buscar que el proceso sea más eficaz y eficiente, se adapte a los requerimientos de Ley y normativos, se eliminen errores, se optimicen recursos, se simplifiquen procedimientos y se incremente la satisfacción de las partes interesadas.

- Reportes Actos, Condiciones Inseguras e Incidentes A-SST-FR-023.

- Agentes de Bienestar: Grupo de servidores públicos que se encargan de compartir la información relevante del SIGC a través de los medios tecnológicos.

- Agentes de SST: Grupo de servidores públicos que se encargan de promover dentro de sus equipos de trabajo las actividades de prevención y promoción encaminadas a la disminución de accidentes y Enfermedades Laborales

- Isolución: Plataforma tecnológica a través de la cual los funcionarios de la Gobernación de Cundinamarca pueden crear, actualizar o consultar la documentación vigente, conocer los procesos y estructura del SIGC

A continuación, se identifican las siguientes barreras de participación y la forma de minimizarlas:

Barrera	Método para minimizar
Falta de respuesta a sugerencias y aportes de los trabajadores	Para asegurar que las sugerencias y aportes de los trabajadores son respondidas y se tienen en cuenta, se ha implementado lo siguiente: • Mercurio: Sistema documental de correspondencia externa e interna con seguimientos periódicos para asegurar que los comunicados se responden. • Equipos de mejoramiento por proceso. • Concurso mejor equipo de trabajo: Incentivo a funcionarios que formulan y ejecutan un proyecto de mejoramiento para la consecución de un resultado concreto, en el cumplimiento de planes y objetivos institucionales. • Encuestas: Periódicamente se emiten encuestas para determinar la opinión de los trabajadores sobre: programas de bienestar, comunicación interna, necesidades de capacitación, entre otras. • Formatos para la participación de trabajadores: • A-GTH-FR-033Solicitud capacitación individual. • A-SST-FR-023 Reporte Actos, Condiciones Inseguras e Incidentes. • M-AC-FR-012 Encuesta de percepción de los funcionarios del nivel central de la gobernación de Cundinamarca frente al componente de Atención al Ciudadano.
Idioma	Dentro del Plan Institucional de Capacitación- PIC se han ejecutado programas de aprendizaje para que los funcionarios mejoren sus competencias en el Idioma inglés y así se preparen para atender visitantes.
Amenazas de represalias	La realización de comités primarios y denuncias anónimas son métodos que se han implementado para que los funcionarios puedan manifestar sus opiniones y sugerencias sin temor a represalias.

Políticas que desalientan o penalizan la participación	La gobernación ha adoptado la cercanía como valor para que todos los funcionarios, independiente de su cargo, cuenten con la capacidad de tratar a las personas con atención, amabilidad y de forma personal, eliminando distancias, barreras y protocolos que lo impiden.
Infraestructura no Adecuada para personas en condición de discapacidad	Con la ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se han abordado acciones para adecuar la infraestructura a las necesidades de las personas en condición de discapacidad. Se ha instalado señalización inclusiva para invidentes de los espacios físicos de la gobernación.
No garantizar la confidencialidad de la información de los casos tratados en el comité de convivencia laboral.	Lineamientos y metodología para la protección de la información asociada a las actas y casos de comité de convivencia laboral: • Cláusulas de confidencialidad a la información tratada en las minutas de los contratos. • Implementación del procedimiento A-GTH-PR-049 Gestión del Comité de Convivencia Laboral y del A-GTH-FR-129 Acuerdo de Confidencialidad Comité de Convivencia Laboral.

5.6. Planificación de los cambios

El proceso de Planificación del Desarrollo Institucional es el responsable del procedimiento E-PID-PR-017 Planificación y Gestión del Cambio, en el cual se determina las necesidades de cambios para los sistemas de gestión de la entidad. Estos cambios deben llevarse a cabo de manera planificada, teniendo en cuentas los siguientes parámetros:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias.
- La integridad del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.
- La disponibilidad de los recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

5.7. Control de cambios

El proceso de Planificación del Desarrollo Institucional es el responsable de la Administración, mantenimiento y actualización del presente manual.

Los responsables o líderes de los diferentes procesos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, pueden solicitar cambios, los cuales serán estudiados y autorizados de

acuerdo con los requisitos establecidos en el proceso de Planificación del Desarrollo Institucional procedimiento E-PID-PR-014 Control de la Información Documentada.

6. PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos

La Gobernación de Cundinamarca para la planificación del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC considera las cuestiones referidas en cuanto a la comprensión de la organización, su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinando los riesgos y oportunidades que sean necesarios abordar con el fin de:

- Asegurar que el sistema pueda lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr la mejora.
- Evaluar la eficacia de estas acciones.

Como componente importante de la planeación y con el fin de minimizar la ocurrencia de situaciones que puedan impactar en el cumplimiento de los objetivos y metas, se identifican, valoran y formulan las políticas para la administración del riesgo utilizando los criterios establecidos en el documento E- PID-GUI-013 Guía para la Gestión de Riesgos, establecida por la Gobernación de Cundinamarca, con base en la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

Igualmente, y en cumplimiento del plan anticorrupción y del proceso de atención al ciudadano se identifican y gestionan de manera transversal los riesgos de corrupción.

6.1. Identificación de peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo

Para la gestión de riesgos y oportunidades la organización ha establecido la matriz de riesgos donde de acuerdo con los elementos identificados y establecidos en el contexto y su interacción por partes interesadas se determinan los eventos y las acciones relacionadas, los riesgos, oportunidades y las acciones para gestionar los mismos alineados con y en cumplimiento del propósito y el logro de los objetivos de la organización.

La identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles se realiza mediante el procedimiento A-SST-PR-002 Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos, y de la determinación de controles que se registran para todas las actividades de trabajo desarrolladas por el personal de la Gobernación de Cundinamarca, contratistas y demás grupos de interés identificados por la entidad. El registro de este procedimiento se realiza mediante el Formato A-SST-FR-033 Matriz de

identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.

6.2. Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos

La identificación de requisitos legales y de otra índole es realizada de acuerdo a lo descrito en el procedimiento A-SST-PR-004 Identificación, Actualización y Evaluación de Cumplimiento de Requisitos Legales; en este procedimiento se establecen las fuentes y la frecuencia de la actualización del formato matriz de requisitos legales en (calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente).

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.1. Provisión de los recursos

Los recursos para el normal funcionamiento de la entidad y la prestación de los servicios se determinan a través del presupuesto general del departamento, que es administrado y controlado por el proceso de Gestión Financiera. La formulación la efectúan los secretarios de despacho y directores de las unidades administrativas especiales, los cuales están integrados en el Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.

El Secretario de despacho de la Secretaría de la Función Pública de la Gobernación de Cundinamarca como representante de la alta dirección es responsable de solicitar y ejecutar los recursos destinados para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, así como de asegurar que dichos recursos sean incluidos dentro del presupuesto anual.

Adicionalmente para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST se consideran las siguientes fuentes de recursos para su implementación:

1. Presupuesto de Reinversión de la Aseguradora de Riesgos Laborales- ARL.
2. Presupuesto de la intermediación de riesgos laborales.

7.2. Talento Humano

Se ha documentado el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, de los diferentes empleos de la planta del despacho del gobernador y de la planta global del sector central de la administración pública departamental el cual fue adoptado por:

- Decreto 097 de 2019-Manual General de Funciones y Competencias y sus modificaciones Laborales.
- Resolución 010 de 2021-Manual de Funciones Específicas nivel Directivo.
- Resolución 011 de 2021-Manual de Funciones Específicas nivel Asesor.
- Resolución 012 de 2021 - Manual de Funciones nivel Profesional.
- Resolución 013 de 2021-Manual de Funciones Específicas nivel Técnico.

- Resolución 014 de 2021 -Manual de Funciones Específicas nivel Asistencial.
- Guía A-SST-GUI-006 Guía de Roles, Responsabilidades y Autoridades

7.3. Competencia, formación y toma de conciencia

La Secretaria de la Función Pública desarrolla las acciones necesarias para garantizar la competencia del personal que labora en la entidad mediante la ejecución de: Plan Institucional de Estímulos <Bienestar e Incentivos>, Plan Institucional de Capacitación (seguridad y salud en el trabajo, programa de inducción y re inducción, programas de aprendizaje en equipo, programa de aprendizaje individual y).

Como herramienta de concientización, promoción y comunicación se desarrollan actividades dentro del plan anual de apropiación del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.

7.4. Infraestructura

La administración y mantenimiento de la infraestructura física de la Gobernación de Cundinamarca está a cargo de la Secretaría General dentro del proceso de Gestión de Recursos Físicos.

La infraestructura de hardware y software requerida es administrada por la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del proceso de Gestión Tecnológica.

7.5. Comunicaciones

La Gobernación de Cundinamarca por medio de su Matriz de Comunicaciones propende activa y permanentemente por la comunicación transparente, respetuosa y veraz contribuyendo al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la cultura organizacional, el clima laboral y fluidez de la información hacia la comunidad, servidores públicos y partes interesadas, posicionando la imagen institucional y corporativa. Se encarga de asegurar la difusión de información relacionada al funcionamiento, gestión y resultados para fomentar la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como mecanismos que permiten fortalecer sus objetivos tales como:

- Comunicar activay permanente la gestión adelantada por la Gobernación de Cundinamarca a los grupos de interés.
- Fortalecer el sentido de pertenencia en los servidores del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.
- Posicionar la imagen de la Gobernación de Cundinamarca para fortalecer su institucionalidad y generar valor de lo público.
- Fomentar la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social generando confianza en los grupos de interés.

- Optimizar la gestión al interior de la Gobernación de Cundinamarca mediante canales efectivos de comunicación que faciliten el flujo de información, comprensión y coordinación de esfuerzos para el logro de objetivo.

Matriz de Comunicaciones.

7.6. Información documentada

Los documentos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, se elaboran de acuerdo con el Instructivo Elaboración de Información Documentada E-PID- IN- 002, que se encuentra en el proceso de Planificación del Desarrollo Institucional y se controlan de acuerdo con el procedimiento Control de la Información Documentada E-PID-PR-014 del proceso de Planificación del Desarrollo Institucional.

Para el control de registros se da cumplimiento a la Ley General de Archivos (Ley 594 del 2000), a los requerimientos normativos del Archivo General de la Nación y del Comité de Archivo Departamental, a través de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para la Administración de Archivos de Gestión A-GD-PR- 005.
- Procedimiento para la administración del archivo central A-GD-PR-004.
- Guía para la Organización de los Archivos de Gestión y Transferencias Documentales al Archivo Central A-GD-GUI-001.

La información documentada del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, se publica, administra y mantiene en la herramienta Isolución. Su vigencia y actualización se controlan a través del Procedimiento Control de la Información Documentada E-PID-PR-014.

Para la radicación, distribución, trámite, consulta y conservación de los registros de todas las comunicaciones oficiales se utiliza la herramienta de gestión documental mercurio.

7.7. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Este requisito aplica a la gestión del Laboratorio de Salud Pública- LSP y el Laboratorio de Rentas y Gestión Tributaria donde se utilizan dispositivos de seguimiento y medición para la prestación de servicios. Ampliar a todas las secretarias que utilicen equipos de medición

Estos equipos son verificados o calibrados a intervalos regulares o antes de su utilización, de acuerdo con lo establecido en la documentación de los procesos de Promoción del Desarrollo de Salud y Gestión de los Ingresos.

Para las mediciones ambientales, el Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el

Trabajo- SGSST contrata, con personal idóneo requiriendo previamente los certificados de calibración de los equipos de seguimiento y medición a utilizar para asegurar resultados válidos.

8. CONTROL OPERACIONAL

8.1. Planificación y control operación

En cada proceso se han definido las actividades necesarias para planificar y desarrollar la realización del producto y la prestación del servicio para lo cual se han documentado las políticas de operación, los criterios y métodos necesarios a través de los manuales, procedimientos, guías e instructivos.

En el caso particular del SG-SST se debe hacer referencia a los controles definidos en el Manual de SST para Contratistas

8.2. Procesos relacionados con el cliente

8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

En el sector central de la Gobernación de Cundinamarca los requisitos normativos están determinados por las Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y circulares, que se identifican en el Normograma, en el listado maestro de documentos externos y en el listado de documentos internos que se han integrado a los respectivos procesos.

Para identificar las necesidades de las partes interesadas- usuarios se utilizan entre otros los siguientes medios:

- Mesas provinciales, en los municipios cabecera de provincia con el fin de recoger las necesidades de los cundinamarqueses.
- Las solicitudes de los usuarios radicadas en las diferentes secretarias.
- Los proyectos radicados en el banco departamental de programas y proyectos.
- Reportes e investigación de incidentes y accidentes de trabajo, enfermedad laboral y actos y condiciones inseguras.
- Identificación de peligros y Valoración de Riesgos
- Articulación con los Agentes de SST de las Entidades descentralizadas del Gobierno Departamental
- Igualmente se han caracterizado los trámites, servicios y requisitos exigidos para cada uno de estos.

8.2.2. Comunicación con el cliente

El proceso de comunicación como eje transversal, establece las disposiciones para

comunicar la información relacionada con los aspectos relativos a la ejecución del plan departamental de desarrollo, los eventos propios del departamento y los escenarios de participación ciudadana; en cuanto a la comunicación con los servidores públicos en relación con el SG-SST se adoptaron los siguientes mecanismos:

- Boletines informativos.
- Página web.
- Carteleras.
- Correo electrónico.
- Periódico institucional.
- Grupos de WhatsApp de Agentes
- Audios internos
- Emisora El Dorado Radio
- Redes Sociales

El gobernador efectúa rendición de cuentas al gabinete y asamblea departamental y a los municipios del departamento.

Para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS, se ha definido el procedimiento M-AC-PR-001 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Dentro del plan anticorrupción se fortalecieron las estratégicas de rendición de cuentas y atención al ciudadano.

8.3. Diseño y desarrollo

La Gobernación de Cundinamarca planifica y controla el diseño del Plan departamental de desarrollo y de políticas departamentales, mediante la aplicación del procedimiento E-DEAG-PR-001 Elaborar Plan de Desarrollo Departamental, que se encuentra en el proceso de Direccionamiento Estratégico y Articulación Gerencial.

La revisión garantiza que se cumplan todas las etapas del proceso para la generación de las políticas departamentales y se evidencia con la aprobación de cada actividad. La verificación de la política, garantiza que contenga toda la información necesaria y consistente. La validación mediante la consulta a los gremios y partes interesadas antes de ser aprobada, permite garantizar su funcionalidad para satisfacer la necesidad.
Como medidas de control de riesgos y de acuerdo a las necesidades evidenciadas dentro de la identificación de peligros, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST diseña e implementa programas para prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

8.4. Adquisición de bienes y servicios

8.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios

El proceso de Gestión Contractual, mediante el procedimiento A-GC-PR-009 Plan Anual de Adquisiciones, brinda los lineamientos para la correcta generación y publicación del Plan Anual de Adquisiciones de la Gobernación de Cundinamarca.

El proceso de contratación que se ejecuta en las diferentes dependencias, se realiza de acuerdo con las atribuciones establecidas en cada una, adelantando todas las actividades precontractuales y contractuales requeridas para la adquisición de los bienes y servicios.

De acuerdo a las necesidades identificadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST, el proceso responsable asigna los recursos necesarios, para la ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del SG-SST

8.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios se establece en los estudios previos, contratos, actas de inicio, liquidación, entre otros.

8.4.3. Verificación del bien o servicio adquirido

Se asegura que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través del procedimiento A-GC-PR-006 Supervisión o Interventoría.

8.4.4. Conocimiento de la organización

La gestión del conocimiento que genera la Gobernación de Cundinamarca se desarrolla a través de la matriz de gestión del conocimiento, construida con la participación de todos los procesos, donde se referencian registros e información documentada generados de las actividades para el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC y del plan departamental de desarrollo.

Matriz de Gestión del Conocimiento del SIGC

8.5. Preparación y respuesta ante emergencias

La Gobernación de Cundinamarca implementa y mantiene las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con cobertura al ambiente, los centros de trabajo y trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes.

Para lo anterior, la entidad cuenta con los planes de emergencia y contingencia ambiental para sus sedes, con el fin de preparar el personal en caso de cualquier eventualidad:

- A-SST-PLAN-001 - Sede Principal
- A-SST-PLAN-005 - Laboratorio de Salud Pública
- A-SST-PLAN-003 - Línea 123
- A-SST-PLAN-004 - CRUE
- A-SST-PLAN-006 – UAEGRD

Mediante los procesos de inducción y re inducción se divulga el plan de emergencia, rutas de evacuación, riesgos a los que se está expuesto, identificación de brigadistas; los visitantes son informados cada que ingresan a las instalaciones de la gobernación acerca de los riesgos a que están expuestos, las rutas de evacuación, puntos de encuentro e identificación de brigadistas.

La Gobernación de Cundinamarca realiza simulacros como mínimo una (1) vez al año con la participación de todos los trabajadores a sus centros de trabajo.

8.6. Control de las salidas no conforme

En cada uno de los procesos del sistema que entregan salidas abarcando los productos y servicios incluidos los trámites que van dirigidos al cliente externo, se han identificado y definido las condiciones de conformidad, mediante el formato E-GMC-FR-023 Registro de las Salidas no Conforme.

Para el tratamiento de los posibles productos o servicios no conformes que se presenten, se ha documentado el procedimiento E-GMC-PR-009 Control de Salidas No Conforme.

8.7. Reporte e investigación de incidentes

El procedimiento para realizar la investigación de los accidentes y casi accidentes se encuentra documentado mediante el procedimiento A-SST-PR- 001 Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, donde se incluyen los parámetros y acciones que se deben ejecutar al momento de realizar la investigación.

El reporte del evento se registra en el formato FURAT Reporte de Incidente (Accidente o Casi Accidente) y la investigación de accidentes se realiza en el formato A-SST-FR-001 Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo.

9. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

En el Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, se determinan criterios de seguimiento y medición los cuales permiten:

- Realizar seguimiento a lo que es necesario medir.
- Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación donde se aseguran los resultados, según los criterios frente a los que se evaluará el desempeño.
- Cuándo se realiza el seguimiento, medición análisis, evaluación y comunicación de los resultados obtenidos.

9.1. Seguimiento y medición

9.1.1. Satisfacción del cliente

Como herramientas para la medición de la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos y la oferta de valor, se han diseñado los siguientes mecanismos:

- Encuestas: Realizadas a los clientes internos y externos, las cuales son desarrolladas por los diferentes procesos según la programación establecida por el proceso de Atención al Ciudadano en el formato M- AC-FR-005 Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca.
- Peticiones, quejas y reclamos: Las cuales se reciben y tramitan a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y el proceso de Gestión Documental, quien las remite al área competente para su trámite.

9.1.2. Auditorías internas

El Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC de la Gobernación de Cundinamarca, es objeto de auditorías internas de calidad, las cuales son planificadas por el proceso de Planificación del Desarrollo Institucional, mínimo una vez al año. Las auditorias del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento E-PID-PR-013

Auditorías Internas al SIGC y los formatos:

- Apertura y Cierre de Auditoría Interna E-PID-FR-077.
- Informe de Auditorías Internas E-PID-FR-083.
- Lista de Chequeo Auditorías Internas E-PID-FR-084.
- Plan de Auditoría Interna del SIGC E-PID-FR-087.
- Programa de Auditorías Internas Sistema Integral de Gestión y Control E- PID-FR-090.

Como resultado del seguimiento y evaluación independiente se formulan acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales se gestionan de acuerdo con el procedimiento E-PID-PR-016 Gestión de Acciones para la Mejora Continua.

9.1.3. Seguimiento y medición de los procesos y del servicio

La planificación de la medición, las políticas de seguimiento y medición se han detallado en las fichas técnicas de indicadores que se encuentran en la herramienta Isolución, módulo de indicadores, donde se ingresa la información necesaria en la que se asegura la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Los indicadores se orientan a medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los planes, programas y proyectos y la gestión de los procesos.

9.1.4. Análisis de datos

El líder de cada proceso conjuntamente con el equipo de mejoramiento realiza una revisión periódica a los resultados de la información obtenida en las encuestas de satisfacción del cliente, revisión por la dirección, medición de indicadores, informes de gestión, informes de auditorías, evaluación de los proveedores y seguimiento a los mapas de riesgos y registra los resultados en la herramienta Isolución.

9.2. Revisión por la dirección

Como uno de los medios de autoevaluar el control y gestión, la alta dirección ha determinado llevar a cabo revisiones por la dirección una vez al año, para asegurarse de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema, así como para determinar oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios cuando sea necesario.

Para dar cumplimiento a cada una de las consideraciones que remiten las normas aplicables al Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC se da aplicación al procedimiento E-PID- PR-019 Revisión por la Dirección.

Dentro de las generalidades o políticas de operación de este procedimiento, se estableció que trimestralmente cada proceso realiza la Revisión al Desempeño del Proceso a través del formato E-PID-FR-018, la cual servirá como entrada para la revisión general del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC, atendiendo las directrices dadas bajo el procedimiento E-PID-PR-019 Revisión al Desempeño.

10. MEJORA

10.1. Acciones de Mejoramiento

Con base en la autoevaluación de la gestión y de los controles efectuada por los líderes de los procesos, en conjunto con los equipos de mejoramiento y gestores se implementan las acciones correspondientes para eliminar las causas de las no conformidades y su respectivo seguimiento, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento E-PID-PR-016 Gestión de Acciones para la Mejora Continua registrando los resultados en la herramienta Isolución.

Para la formulación de estas acciones se consideran también otras fuentes como las auditorías internas, las auditorías externas, las quejas y reclamos, el producto o servicio no conforme, riesgos y peligros, evaluación de estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo, reporte de actos y condiciones de seguridad, cumplimiento de los programas de gestión, la investigación de los incidentes, las oportunidades de mejora en la preparación y atención a emergencias, los resultados de la revisión por la dirección y los mapas de riesgos y oportunidades.

10.2. Planes de Mejoramiento

Como mecanismo para atender las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las auditorias y las observaciones de los órganos de control externos se documenta el plan de mejoramiento institucional y por procesos según el formato E-PID-FR-088 Plan de Mejoramiento.

Adicionalmente, los planes de mejoramiento pueden establecerse como acciones de seguimiento en la plataforma Isolución en cada uno de los módulos donde se reporten de acuerdo con el desempeño de los procesos y servicios del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC de la Gobernación de Cundinamarca.
En el formato E-PID-FR-018 Revisión al Desempeño del Proceso se consideran los compromisos para la mejora de cada uno de los procesos del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC los cuales se reportan para su realimentación y seguimiento trimestral.