


 <p>GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b></p>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 1 de 25



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 2 de 25

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.....	5
1.2. Funciones y Deberes del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas. ....	5
1.3. Misión 2024- 2027 .....	7
1.4. Visión 2024-2027 .....	7
1.5. Organigrama .....	7
2. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	9
2.1. Objetivo del Sistema Integrado de Gestión Integral.....	9
2.2. Alcance de la Certificación.....	9
2.2.1. ISO 9001:2015.....	9
2.2.2. ISO 14001:2015.....	9
2.3 No Aplicabilidad del SGC.....	9
2.4. Referencias Normativas .....	10
3. COMPRENSIÓN DEL DEPARTAMENTO Y DE SU CONTEXTO.....	10
3.1. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. ....	10
3.2. Servicios y Productos .....	13
3.3. Sistema Gestión Integral y sus procesos .....	13
4. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	15
4.1. Generalidades.....	15
4.2. Compromiso de la Alta Dirección.....	15
4.3. Política de Gestión Integral.....	15
4.3.1. Compromisos Ambientales .....	16
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS.....	16
5.2. RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL.....	17
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	18
6.1. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	18

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 3 de 25

<b>6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.</b>	19
<b>7. APOYO.</b>	19
7.1. Recursos	19
7.1.2. Recurso Humano.	20
7.1.3. Infraestructura.	20
7.2. Competencia	20
<b>8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.</b>	21
8.1. Creación, actualización y control de información documentada.	21
8.2. Control de Salidas no conformes.	21
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.</b>	22
9.1. Indicadores	22
9.1.2. Satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor.	22
9.1.3. Preparación y Respuesta Ante Emergencias	23
9.1.4. Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos	23
9.2.1. Revisión por la Dirección.	23
<b>10. MEJORA.</b>	24

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama del DAHFP Fuente: Gobernación del Valle del Cauca.	8
Ilustración 2 Partes Interesadas del DAHFP Fuente: Elaboración Propia.	12
Ilustración 3 Mapa de Procesos del DAHFP Fuente: Elaboración Propia	14

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 4 de 25

## INTRODUCCIÓN

El propósito del presente Manual es describir el Sistema de Gestión Integral, utilizándolo como guía para declarar los lineamientos internos y los procesos bajo los cuales gestionamos nuestros servicios, destacando el Contexto Organizacional y su influencia en la estructura del sistema para asegurar el cumplimiento de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

En un mercado competitivo, garantizar la calidad de productos y servicios es crucial para cualquier organización. Para asegurar el éxito, se debe implementar un Sistema Gestión Integral, que no sólo asegure la satisfacción de los usuarios, sino también el control y la mejora continua de los procesos, nuestros principales objetivos son:

- Demostrar nuestro compromiso y satisfacer las necesidades de nuestros Ciudadanos y Grupos de Valor, cumpliendo con los requisitos reglamentarios.
- Asegurar la prestación de servicios que logren la satisfacción del cliente mediante la eficaz aplicación del Sistema de Gestión Integral, incluyendo procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con requisitos y regulaciones aplicables.
- Reforzar nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. Invitamos a todas nuestras Partes Interesadas a unirse a este esfuerzo, asegurando que nuestras operaciones no solo sean eficientes y efectivas, sino también responsables con nuestro entorno natural.

Así mismo se cuenta con una serie de principios de la gestión de la calidad, los cuales permiten una mejora a la eficacia del sistema de Gestión Integral, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y alcanzar los resultados previstos, los cuales son:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Enfoque de procesos
4. Mejora
5. Toma de decisiones basadas en la evidencia
6. Gestión de las relaciones



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 5 de 25

## 1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.

### 1.2. Funciones y Deberes del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

Son responsabilidades y funciones del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, las siguientes: (DECRETO 1-17-1310 DEL 14 DICIEMBRE DE 2022) Por lo cual se ajusta la Estructura de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”

- 1) Definir y adoptar las estrategias de Hacienda Pública, para el cumplimiento de las metas previstas en el Plan de Desarrollo del Departamento del Valle del Cauca.
- 2) Preparar en coordinación con el Departamento Administrativo de Planeación, el plan financiero y el presupuesto de ingresos, gastos e inversiones del Departamento del Valle del Cauca, para ser sometido a consideración del Consejo de Gobierno y demás instancias.
- 3) Elaborar el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) del Departamento del Valle del Cauca y coordinar su elaboración en los establecimientos Públicos departamentales, adoptando las medidas necesarias para su cumplimiento.
- 4) Realizar los estudios de evaluación de la situación fiscal y financiera del Departamento del Valle del Cauca, recomendando a las autoridades, dependencias, organismos y entidades competentes, las acciones y medidas que permitan mejorar la gestión fiscal y la eficiencia en el uso de los recursos propios y del crédito.
- 5) Diseñar y orientar la aplicación de las normas, procedimientos y manejo presupuestal contable y financiero a cargo de las distintas dependencias de la administración central del departamento del Valle del Cauca.
- 6) Desarrollar acciones de consolidación, asesoría y asistencia técnica, capacitación, divulgación y demás actividades que el Contador General de la Nación considere necesarias para el desarrollo del Sistema General de Contabilidad Pública, en las entidades departamentales y municipales, en sus sectores central y descentralizado.
- 7) Apoyar al Departamento Administrativo de Planeación en la elaboración de los planes y programas de desarrollo e inversión que deba formular el Gobierno Departamental del Valle del Cauca.
- 8) Administrar y controlar el sistema presupuestal, contable y de tesorería del Departamento del Valle del Cauca.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 6 de 25

- 9) Coordinar, asesorar y controlar el manejo financiero de las entidades descentralizadas del Departamento del Valle del Cauca.
- 10) Evaluar el alcance e impacto de las reformas legales y los proyectos que incidan en las finanzas del Departamento del Valle del Cauca.
- 11) Velar por el cumplimiento de los indicadores de gestión contemplados, en las leyes 617 y 368 de 2000 y demás normas que las modifiquen o adicionen.
- 12) Dirigir el recaudo, administración, aseguramiento y contabilización de los ingresos corrientes, los fondos especiales, las rentas y recursos de capital del Departamento del Valle del Cauca, de conformidad con la ley.
- 13) Tramitar el pago de las obligaciones a cargo del Departamento del Valle del Cauca y fijar la prioridad de ellos de acuerdo con las normas vigentes.
- 14) Adelantar los estudios relacionados con las necesidades de endeudamiento y administrar la deuda pública del Departamento del Valle del Cauca.
- 15) Emitir, administrar y custodiar los valores, títulos y demás documentos de propiedad del Departamento del Valle del Cauca y exigir el recaudo oportuno de las utilidades, dividendos o intereses.
- 16) Garantizar la oportunidad y calidad de la información del Departamento del Valle del Cauca que se debe entregar al Departamento Administrativo de Planeación y reportar a las entidades que la requieran.
- 17) Recaudar y administrar los recursos financieros provenientes del Sistema General de Participaciones destinados a la prestación de los servicios de los sectores de salud y educación del Departamento del Valle del Cauca, atendiendo los criterios establecidos en la Ley y coordinar con las secretarías respectivas la programación para su financiamiento.
- 18) Formular y ejecutar en coordinación con las demás instancias del Departamento del Valle del Cauca los proyectos necesarios para incrementar los recursos departamentales.
- 19) Administrar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Departamento del Valle del Cauca, impulsando la construcción de una cultura contributiva del ciudadano.
- 20) Las demás que le asigne la Constitución, la ley, las ordenanzas, los decretos, los reglamentos, normas y las que surjan como consecuencia del desarrollo normativo y jurisprudencial.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 7 de 25

### 1.3. Misión 2024- 2027

Administrar los recursos financieros del Departamento del Valle del Cauca, mediante la gestión eficiente de los ingresos, la integralidad del Patrimonio, la aplicación racional de los recursos y la estabilidad financiera, con el fin de facilitar el cumplimiento del Plan Departamental de Desarrollo con transparencia, oportunidad, eficacia y contribuir en la mejora de la calidad de vida de los Ciudadanos y Grupos de Valor para lograr un desarrollo sostenible.

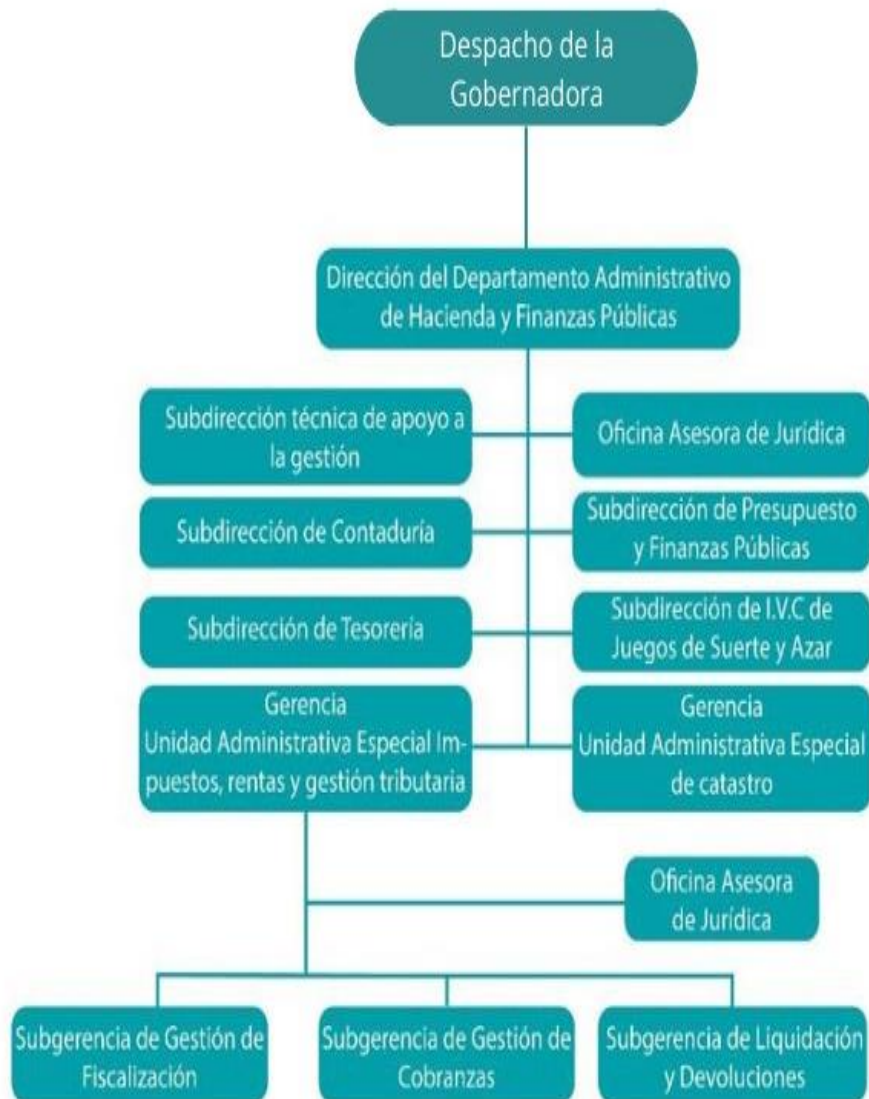
### 1.4. Visión 2024-2027

Para el año 2027 el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas será reconocido a nivel Nacional por el manejo eficiente de los recursos económicos y financieros, la idoneidad de la información tributaria, contable, presupuestal y del Tesoro Público; potencializando la inversión social contribuyendo a la mejora del desempeño, la viabilidad fiscal y la Sostenibilidad Ambiental del Departamento del Valle del Cauca.

### 1.5. Organigrama

A continuación, vemos el Organigrama del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 8 de 25



*Ilustración 1 Organigrama del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas*  
Fuente: Gobernación del Valle del Cauca.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 9 de 25

## 2. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.

### 2.1. Objetivo del Sistema Integrado de Gestión Integral.

Administrar y mejorar el Sistema de Gestión Integral, fortaleciendo la gestión eficiente de los Procesos y el desempeño Ambiental, con el fin de contribuir a la Satisfacción de los Ciudadanos y Grupos de Valor.

### 2.2. Alcance de la Certificación.

#### 2.2.1. NORMA ISO 9001:2015.

Administración y gestión de los recursos económicos y financieros del Departamento del Valle del Cauca.

**Nota:** Para el alcance de la certificación se incluyen diez (10) sitios ubicados en los diferentes Municipios del Valle del Cauca, permanentes de atención a los Contribuyentes donde se presta el Servicio de Liquidación del Impuesto de Vehículo Automotor, Estampillas e Impuesto de Registro y el primer piso del Palacio San Francisco.


#### 2.2.2. NORMA ISO 14001:2015.

Administración y gestión de los recursos económicos y financieros del Departamento del Valle del Cauca ISO 14001:2015 (piso 3 y 16)

**Nota:** Para el alcance del Sistema de Gestión Ambiental SGA, aplica para los pisos 3 y 16 y no aplican para el proceso M4-P3 Gestión del Recaudo. El Despacho de la Gobernadora entra dentro del alcance de la certificación ya que hace parte del proceso Gestión Gerencial como Alta Dirección, con la Directora del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas (Piso 16 y 3º.).

### 2.3. No Aplicabilidad del SGC.

- **8.3. Diseño y Desarrollo:** La entidad presta servicios de carácter público dirigidos a la comunidad en general de Departamento del Valle del Cauca, asignados y

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 10 de 25

reglamentados constitucional y legalmente mediante la asignación y distribución de competencias entre la nación, los Departamentos y los Municipios.

## 2.4. Referencias Normativa

- ❖ El Sistema de Gestión Integral está basado en los lineamientos expresados en la norma ISO 9000:2015 e ISO14001:2018.
- ❖ El vocabulario que se emplea en el desarrollo del presente Sistema de Gestión de calidad y los procedimientos concernientes al SGC, esta referenciado en la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ❖ La ejecución de las Auditorías internas de Calidad y Ambiental, se emplean los requerimientos establecidos en el numeral 9.2.1 y 9.2.2 Auditorías Internas de la norma NTC ISO 9001:2015 e NTC ISO 14.001:2015.

## 3. COMPRENSIÓN DEL DEPARTAMENTO Y DE SU CONTEXTO

Para la comprensión de la organización y su contexto, usamos la herramienta denominada matriz DOFA, la cual es establecida, revisada y actualizada por los Subdirectores y Jefes de oficina de cada área. La metodología que se llevó a cabo es la PESTAL analizando factores: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, realizando un diagnóstico real de la situación actual del Departamento, brindando un elemento importante para la toma de decisiones, de manera que se aprovechen las oportunidades para hacer frente a las amenazas y que se usen las fortalezas para superar las debilidades.

La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, elementos necesarios para tener una visión global e integral de la situación.

Ver anexo 1: Análisis del Contexto.

### 3.1. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

Las Partes Interesadas o Stakeholders, son todas aquellas personas, organizaciones o entidades que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectada por una

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 11 de 25

decisión o actividad del Departamento Administrativo de Hacienda. La Alta Dirección ha establecido realizar la identificación y evaluación de dichas partes interesadas, mediante el diligenciamiento del formato denominado: “MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS”, código del formato: FO-M7-P5-02 V03, la cual es creada, revisada y actualizada por cada proceso.

Ver anexo 2: Matriz de Identificación Partes Interesadas (FO-M7-P5-02 V03)

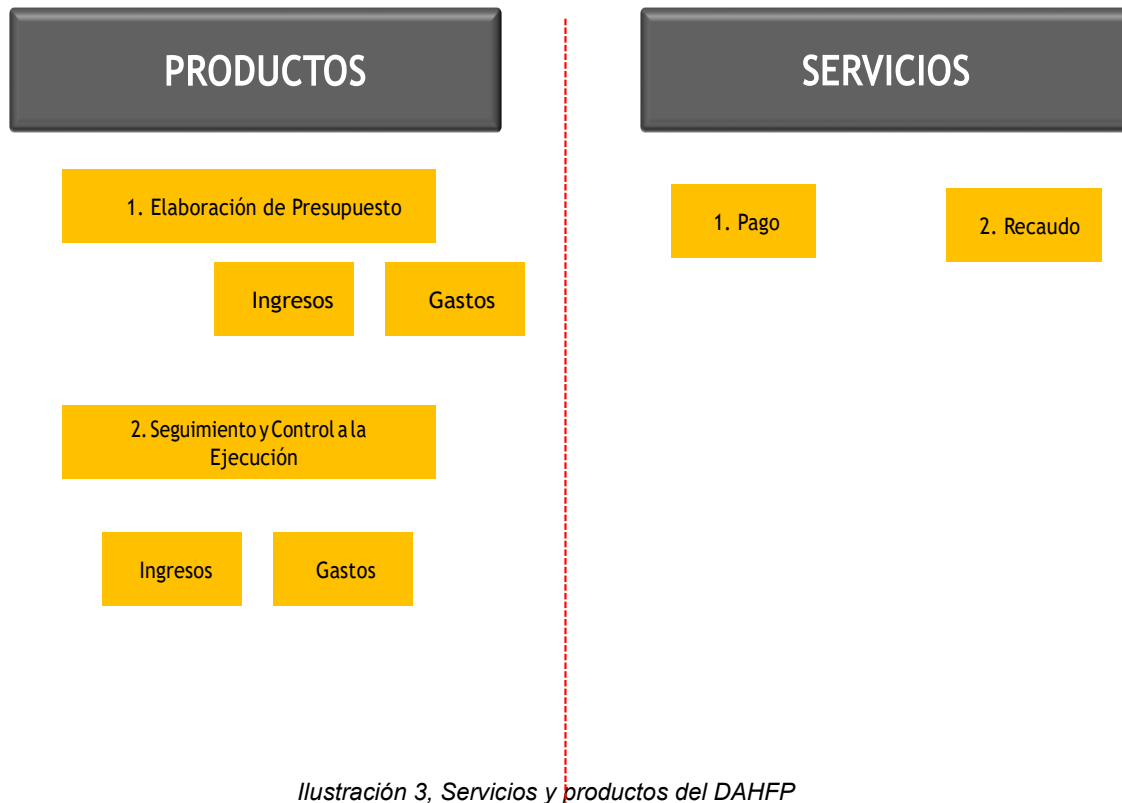
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 12 de 25



*Ilustración 2 Partes Interesadas del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas*  
Fuente: Elaboración Propia

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 13 de 25

### 3.2. Servicios y Productos



*Ilustración 3, Servicios y productos del DAHFP  
Fuente: Elaboración Propia*

### 3.3. Sistema Gestión Integral y sus Procesos

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas ha identificado los procesos necesarios para su Sistema de Gestión integral, el cual cuenta con información documentada en cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos, y cada uno cuenta con sus caracterizaciones, donde se puede evidenciar la secuencia de desarrollo y su interacción.

Dichos documentos se encuentran como Anexos al presente Manual. A continuación, se mencionan los procesos establecidos



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 14 de 25

## MAPA DE PROCESOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

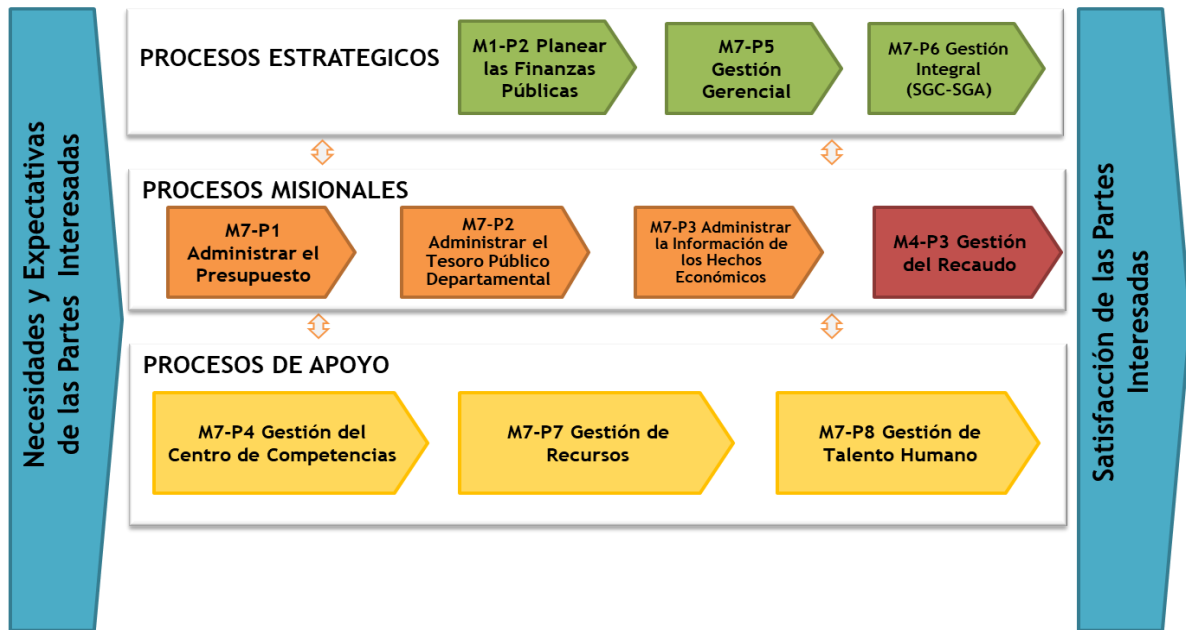


Ilustración 3 Mapa de proceso del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas  
Fuente: Elaboración Propia

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Se establecen para determinar la manera de tomar decisiones sobre planificación y mejoras de la organización	CA-M1-P2 Planear las Finanzas Públicas CA-M7-P5 Gestión Gerencial CA-M7-P6 Gestionar la Calidad
<b>PROCESOS MISIONALES</b> Son aquellos que permiten cumplir la misión y los objetivos institucionales	CA-M7-P1 Administrar el Presupuesto CA-M7-P2 Administrar el Tesoro Público del Departamento CA-M7-P3 Administrar la Información de los Hechos Económicos CA-M4-P3 Gestión del Recaudo (no hace parte del Sistema de Gestión Ambiental SGA)
<b>PROCESOS DE APOYO</b> Son procesos que están orientados a actividades administrativas y de apoyo para la ejecución de los demás procesos.	CA-M7-P4 Gestión del Centro de Competencias CA-M7-P7 Gestión de Recursos CA-M7-P8 Gestión del Talento Humano

Tabla 1 Caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión Integral  
Fuente: Elaboración Propia

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 15 de 25

## 4. LIDERAZGO Y COMPROMISO

### 4.1. Generalidades.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas en cabeza de su Alta Dirección, la cual actúa desde el Despacho, ha definido diferentes alternativas y roles de liderazgo que garantizan el cumplimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral, garantizando la calidad de sus Procesos de forma ambientalmente responsable y sostenible.

### 4.2. Compromiso de la Alta Dirección.

La Alta Dirección reafirma su compromiso con el Sistema de Gestión Integral y su mejora continua, tal como se expresa en su declaración de Política del Sistema de Gestión Integral. Además, garantiza la disponibilidad y asignación de los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de clientes, así como los ambientales, legales y reglamentarios.

En consonancia con esta Política de Sistema de Gestión Integral, la Alta Dirección establece objetivos de Gestión Integral que se comunican a toda la organización, y se registran y mantienen los resultados alcanzados.

### 4.3. Política de Gestión integral.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, consciente de la importancia de la calidad en la prestación de los servicios, de la protección del medio ambiente y de su responsabilidad como entidad pública, se compromete a administrar los recursos económicos y financieros de manera eficiente, transparente y confiable para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, así mismo, a gestionar sus actividades y servicios de manera sostenible y respetuosa con el entorno natural, promoviendo la eficiencia en el uso de recursos y minimizando los impactos ambientales negativos. Nos comprometemos a identificar, evaluar y gestionar estos impactos de manera efectiva, cumpliendo los requisitos legales a través de un sistema de gestión que cuenta con talento humano competente, desarrollo tecnológico, infraestructura adecuada y mejora continua de los procesos.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 16 de 25

#### 4.3.1. Compromisos ambientales

- I. Implementaremos prácticas y procedimientos para reducir el consumo de recursos naturales, uso eficiente del agua y minimizar la generación de residuos y promover el reciclaje y la reutilización de materiales.
- II. Nos aseguraremos de que nuestras actividades cumplan con todas las leyes y regulaciones ambientales aplicables, y buscaremos superarlas cuando sea posible.
- III. Fomentaremos la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero mediante la optimización del uso de energía.
- IV. Fomentaremos la capacitación y sensibilización de todos los empleados y colaboradores sobre la importancia de la gestión ambiental y su rol en la protección del medio ambiente.

### 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS.

Para asegurar la conformidad del Sistema de Gestión Integral con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y en el manual de funciones se definen los perfiles para garantizar que los funcionarios seleccionados, cuenten con la capacitación y con la formación necesaria para cada uno de los ítems correspondientes al presente numeral, como son:

- ✓ **Alta dirección:** Cuenta con el liderazgo de la Alta Dirección en conjunto con la Coordinación del Sistema de Gestión Integral de Procesos, en la garantía de que se promueva el enfoque al ciudadano y grupos de valor en toda la organización, y se asegura la integridad del Sistema de Gestión. También se asegura de que se establezca la Política de Calidad y los objetivos, y que éstos sean compatibles con el Contexto del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas y que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integral de Procesos estén disponibles.
- ✓ **Líderes de Proceso:** Son los Jefes de las áreas, quienes tienen la responsabilidad de asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión Integral en cada uno de sus procesos; asegurar que los resultados previstos se logren, comprometen, dirigen y apoyan a los funcionarios para que contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión, promueven la mejora del proceso y del Sistema, apoyan otros roles pertinentes de la Alta Dirección para demostrar su liderazgo en la

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 17 de 25

aplicación a sus áreas de responsabilidad.

- ✓ **Contratistas:** El contratista son los auxiliares, técnicos, profesionales y especialistas que tendrán el compromiso de apoyar en la entrega de los diferentes productos documentales que sean asignados y que contribuyan al Sistema de Gestión Integral.

## 5.2. RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL.

- ✓ Definir las estrategias necesarias para la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión Ambiental vigente.
- ✓ Autorizar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Dar cumplimiento a la política, compromisos y objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Asegurar que el Sistema de Gestión Ambiental cumpla con los requisitos de la normatividad legal ambiental vigente.
- ✓ Difundir a las Partes Interesadas, las actividades de protección ambiental de la Entidad.
- ✓ Definir las estrategias necesarias para la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión Ambiental vigente.
- ✓ Actualizar la documentación ambiental en el Sistema Integrado de Gestión Institucional
- ✓ Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental
- ✓ Desarrollar las tareas establecidas en el Plan de Emergencia Ambiental en cuanto a la atención de emergencias ambientales.
- ✓ Identificar las obligaciones de cumplimiento relacionadas con los Aspectos e Impactos Ambientales
- ✓ Fijar los objetivos, indicadores y metas de los programas y planes ambientales
- ✓ Atender auditorías internas y externas
- ✓ Velar por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la Entidad siguiendo las recomendaciones establecidas en los programas de SGA.
- ✓ Conocer y aplicar los programas y planes ambientales establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad.
- ✓ Reportar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo como ambientales en el área y reportar actos y condiciones inseguras.
- ✓ Participar en las actividades de inducción, capacitación sobre el Sistema de Gestión Ambiental.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 18 de 25

- ✓ Participar en las actividades de simulacros de emergencias Ambientales programados.
- ✓ Implementar los controles operacionales para mitigar el Impacto Ambiental
- ✓ Identificar los Aspectos e Impactos Ambientales relacionados con las actividades normales, anormales y de emergencia del proceso

## 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Para asegurar que el Sistema de Gestión Integral cumpla con los resultados previstos y lograr la mejora, la Organización analiza el contexto e identifica los requisitos de las partes interesadas para determinar los riesgos, oportunidades que deben abordarse.

Se elabora una Matriz de Riesgos y Matriz de Oportunidades; al igual que la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales en la que se asigna una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno. Además, se establecen las acciones necesarias para mitigar los riesgos o aprovechar las oportunidades, así mismo, se definen e implementan los controles operacionales para mitigar el impacto ambiental negativo, especificando los responsables del monitoreo, ejecución y evaluación de dichas acciones

Ver Anexo 2: Matriz de Riesgos (FO-M7-P6-06 V02) y Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales (FO-M7-P6-27 V01).

### 6.1. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.

Los cambios en el Sistema de Gestión Integral de los Procesos se tienen en cuenta dentro de la Revisión por la Dirección, en donde se estudian las consecuencias que tendrán dichos cambios, los recursos necesarios para implementarlos, la metodología a utilizar y la asignación de responsabilidades para su desarrollo.

Cabe resaltar que, para llevar registro y control de los cambios significativos al Sistema de Gestión Integral, se dispone del formato “FO-M7-P6-26 V01 Matriz Planificación de los Cambios”, y a su vez, se podrá usar la herramienta plan de acción que hace parte del tratamiento de acciones correctivas, con el fin de dar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas y mantener los soportes necesarios.

Ver anexo 3: Matriz Planificación de los cambios (FO-M7-P6-26 V01)



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 19 de 25

## 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.

La Política del Sistema Integrado de Gestión se refleja en Objetivos de Gestión de la Calidad y Ambientales que son coherentes con ella, estableciendo métodos para su medición y control.

La Alta Dirección garantiza que estos objetivos consideren los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la organización y se revisen en cada evaluación de la Dirección, o antes si fuera necesario actualizarlos, los cuales son:

1. Mejorar la eficiencia en la administración de los recursos financieros.
2. Incrementar la Satisfacción de los Clientes y Partes Interesadas.
3. Mejorar la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios.
4. Desarrollar la competencia del talento humano.
5. Disminuir el consumo de papel.
6. Fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre la gestión ambiental. y su rol en la protección del medio ambiente.
7. Optimizar el uso de recursos (Energía-Agua)
8. Incrementar los Residuos Aprovechables.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas, para el cumplimiento de sus objetivos de calidad y ambientales, define indicadores específicos que permiten medir el grado de ejecución de acuerdo a tiempos previamente establecidos. Dichos indicadores, se encuentran consolidados en Matriz de Indicadores - Cuadro de Mando.

Así mismo, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad y ambientales, la Alta Dirección dispone de los recursos suficientes que permitan ejecutar las actividades que demandan cada uno de ellos; y hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la Revisión por la Dirección, al verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión.

## 7. APOYO.

### 7.1. Recursos

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas, cuenta con los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 20 de 25

Gestión Integral de los Procesos en cuanto a capacidad financiera, talento humano e infraestructura.

### **7.1.2. Recurso Humano.**

Para determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión Integral y para la operación y control de los procesos, se tiene establecido el proceso de Gestión de Talento Humano y dentro de este proceso, todo lo referente a la selección de personal.

### **7.1.3. Infraestructura.**

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas garantiza la disponibilidad de la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios, la cual es la adecuada para cumplir con los objetivos de la organización y los requerimientos de las partes interesadas. La infraestructura incluye las edificaciones, espacios de trabajo, equipos para los procesos y servicios de apoyo necesarios para desarrollar las actividades.

## **7.2. Competencia**

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas ha determinado:

- Un Manual de funciones en donde se establecen los perfiles de cargo de cada una de las personas que hacen parte de la Administración, en el cual define las competencias que requiere el personal para evitar la no conformidad en la prestación del servicio.
- Capacitación y formación para garantizar la formación en temas específicos requeridos para la eficacia del Sistema de Gestión Integral, o las acciones necesarias para adquirir las competencias requeridas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 21 de 25

## 8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Para el Sistema de Gestión Integral de los Procesos contará con la información documentada exigida por la NTC ISO 9001:2015 y NTC 14001:2015 y la que determina pertinente para el Sistema.

### 8.1. Creación, actualización y control de información documentada.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas cuenta con las condiciones ambientales apropiadas para proteger la documentación generada por el Sistema de Gestión Integral, además se tienen definidos los responsables de generación de la información y el trámite que cada documento debe seguir.

Cabe resaltar que la mayor parte de la documentación del SGI, se encuentra almacenada en un repositorio digital. Finalmente, la entidad cuenta con un proceso que se encarga de la protección de la información documentada en formato digital y sus respectivas copias de seguridad.

Se cuenta con un Listado Maestro de documentos como mecanismo de control, en donde se definen datos de utilidad para el correcto almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición entre otros, así como también con el Procedimiento para elaboración, modificación, eliminación, oficialización y control de documentos del Sistema de Gestión Integral, PR-M7-P6-01 V01.

Ver anexo 4: Procedimiento para elaboración, modificación, eliminación, oficialización y control de documentos del Sistema de Gestión Integral (PR-M7-P6-01 V01).

Ver anexo 5: Listado Maestro de Documentos (FO-M1-P3-11 V03)

### 8.2. Control de Salidas No conformes.

El Departamento se asegura de que los productos o servicios no conformes, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. Para esto, dentro de los procesos y los que prestan servicios a los clientes finales, se lleva registro de la identificación y las acciones tomadas respecto a los productos y/o servicios no conformes.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 22 de 25

Ver anexo 6: Matriz de Registro y Tratamiento de Salidas No Conformes (FO-M7-P6-10).

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

El Departamento define una ficha de indicadores y un cuadro de mando de indicadores por medio de la cual se establecen los aspectos para la medición del desempeño de los procesos y por ende de la eficacia del Sistema de Gestión Integral. Allí se determinan la periodicidad de medición, fórmulas, metas de cumplimiento, responsables, entre otros.

### 9.1. Indicadores.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión Integral desde la medición de los indicadores de gestión.

Para cada medición se establece un análisis del comportamiento y se definen causas o consecuencias del valor presentado para el periodo, dicho análisis es realizado por el Líder del proceso en mención, con apoyo del proceso de Gestión Integral.

El Departamento cuenta con un total de 36 indicadores, cada uno de ellos cuenta con ficha técnica y seguimiento, para ver el detalle y desempeño de los mismos se diseñó un cuadro de mando.

Ver anexo 7: Cuadro de Mando de Indicadores.

#### 9.1.2. Satisfacción de la Ciudadanía y Grupos de Valor.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas. Como resultado de este ejercicio se realiza de manera semestral el informe de resultados.

Ver anexo 8: Satisfacción del Cliente (FO-M7-P6-24 V04)

Ver anexo 9: Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 23 de 25

### 9.1.3. Preparación y Respuesta Ante Emergencias

La Entidad ha establecido, implementado y mejora continuamente los procesos necesarios para responder oportunamente a situaciones de emergencia. Existen protocolos por cada evento de que indican cómo actuar antes, durante y después de la emergencia ambiental, realizando simulacros que pongan a prueba las acciones de respuesta planificadas. La información está consolidada en el Plan de Emergencias Ambiental.

### 9.1.4. Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas en su política del Sistema de Gestión Integral se compromete a la identificación, acceso, evaluación y seguimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad, para lo cual realizó La Matriz de Requisitos Legales de gestión Ambiental y anualmente el Líder de Gestión Integral se asegurará de la actualización y verificación de la información correspondiente para su posterior evaluación de cumplimiento.

### 9.2.1. Revisión por la Dirección.

La Alta Dirección revisa anualmente el Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la planeación estratégica del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y alineada con la Gobernación del Valle del Cauca:

Son elementos de entrada para esta revisión:

- ✓ El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección.
- ✓ Los cambios en el Contexto Interno o Externo
- ✓ El análisis de datos, en particular:
- ✓ La Satisfacción del Cliente
- ✓ La retroalimentación de las Partes Interesadas
- ✓ El cumplimiento de los Objetivos de la Calidad
- ✓ El desempeño de los procesos
- ✓ La conformidad de los productos y servicios
- ✓ Las no conformidades y acciones correctivas surgidas de ellas
- ✓ Los resultados del seguimiento y medición
- ✓ Los resultados de las auditorías internas y externas



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 24 de 25

- ✓ El desempeño de los Proveedores externos.
- ✓ Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
- ✓ Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
- ✓ Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de calidad.
- ✓ Las acciones de mejora.
- ✓ Impactos Ambientales Significativos.
- ✓ Cumplimiento para el sistema ambiental en relación a los requisitos legales

Los principales insumos para tomar estas decisiones provienen de los informes de Auditoría Interna, la retroalimentación del cliente, acciones correctivas y de mejora, el análisis de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados por la Dirección y la evaluación de las acciones definidas en revisiones anteriores. Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- ❖ La mejora del Sistema de gestión de calidad y sus procesos;
- ❖ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- ❖ Las necesidades de asignación de recursos.

## 10. MEJORA

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas determina y selecciona las Oportunidades de Mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello, mejora sus productos y servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras que hubiesen sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado. Se implementó un formato de plan de mejoramiento por procesos, para comprender las oportunidades de mejora y hallazgos, en el proceso de mejoramiento continuo.

El Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas determina, recopila y analiza los datos generados en el Sistema de Gestión Integral, desde la planificación, operación y esfuerzos de mejora para evaluar y gestionar planes de mejoramiento que contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

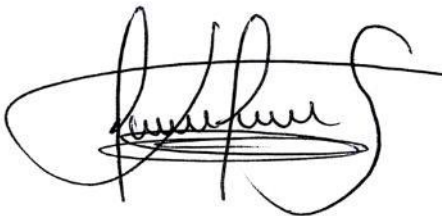
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Código:MA-M7-P6-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 01/08/2024
		Página: 25 de 25

Ver anexo 10: Plan de Mejora por Procesos (FO-M7-P6-23 V02)

#### CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Creación del documento de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015- Proceso de Certificación	01/08/2024

#### CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: María Oneis Osorio Ramírez / Geraldin Ordoñez Buitrago /Angela María Peña Campaz	Nombre: Javier Jaramillo Giraldo	Comité Técnico del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas  Acta No.11
Cargo: Líder de Gestión Integral / Profesionales Contratistas	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión / Líder de proceso del Nivel Directivo	
Firma:  Angela M <sup>a</sup> Peña C.	Firma: 	
Fecha: 25/07/2024	Fecha: 29/07/2024	
		Fecha: 01/08/2024