

Despacho del Contralor

RESOLUCIÓN No. **177 -**

08 JUN. 2018

“Por la cual se adopta la Tercera Versión de la caracterización del Proceso de Mejoramiento Organizacional de la Contraloría Distrital de Cartagena”

EL CONTRALOR DISTRITAL DE CARTAGENA

En ejercicio de sus atribuciones Constitucionales, Legales y reglamentarias en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, la Ley 87 de 1993 y el acuerdo 011 de 2005

CONSIDERANDO:

Que la Ley 136 de 1994, en su Artículo 155 establece: Las contralorías distritales y municipales son entidades de carácter técnico, dotadas de autonomía administrativa y presupuestal. En ningún caso podrán realizar funciones administrativas distintas a las inherentes a su propia organización.

Que el Decreto Nacional 2145 de 1999, establece en su Artículo 13 que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio del autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarias, de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no sólo para el cumplimiento de sus funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto en el Plan Corporativo como en los Planes de Acción.

Que mediante Acuerdo 011 de 2005 del Concejo Distrital de Cartagena establece en su Artículo Primero, el Sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, mediante la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras del Servicio, como una herramienta de gestión sistemática y transparente, con enfoque en el nuevo Modelo Operativo por Procesos, de manera tal, que permitan dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” MECI 1000:2009, proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Que dentro de la estructura del MECI, en el Módulo de Planeación y Gestión se encuentra el elemento Modelo de Operación por Proceso.

Que en la entidad se decidió instituir una nueva estructura a la caracterización de los procesos y separar el procedimiento para crear el Manual de Proceso y Procedimiento Corporativo.

Que el Decreto 4485 de 18 de noviembre de 2009, actualiza la NTCGP 1000, en su versión 2009; la hace obligatoria su aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas y los recuadros de orientación los cuales expresamente se identifican como de carácter informativo.

Que la Contraloría Distrital de Cartagena adoptó mediante Resolución 149 del 21 de abril de 2016, un nuevo direccionamiento estratégico con la formulación de su Plan Estratégico Corporativo 2016-2019 y que se hace necesario rediseñar todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

“CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO”

*Pie de la Popa, calle 30 N. 19A-09-casa Moraima
Cel.: 3013059287*

www.contraloriadecartagena.gov.co

Que la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias adecuó su Sistema de Gestión Institucional a la normatividad citada en los considerandos anteriores.

En virtud de lo anterior:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Tercera Versión de la caracterización del Proceso de Mejoramiento Organizacional, como se describe a continuación:

:

177- 08 JUN. 2018

PROCESO DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

Código: A01


Fecha: 30/05/2018

Versión: 3.0

Página 3 de 11

CARACTERIZACION DEL PROCESO: MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

Fecha: 30 de mayo de 2018

	CARGO	Firma del responsable del proceso
ELABORÓ	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	
REVISÓ	Profesional Especializado-Planeación	
APROBÓ	Contralor Distrital (e)	

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N.19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

CD CONTRALORIA
 DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
 177- 08 JUN. 2018

OBJETIVO DEL PROCESO:	Implementar acciones en forma recurrente, para buscar las mejoras a la organización, mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y la optimización del uso de los recursos en las Áreas y/o Procesos.		
CARGO RESPONSABLE	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	DEPEDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO:	Oficina Asesora de Control Interno
ALCANCE:	Establecer qué comprende el proceso. Se explica el flujo de entradas y flujos de salida del proceso.		
BASE LEGAL:	Ver Normograma		
REQUISITOS:	Numerales NTCGP 1000-2009: 4,2,3 4,2,4 5,6; 5,6,1; 5,6,2 Literal h; 5,6,3; 8,1; 8,2,1; 8,2,2, 8,2,3, 8,2,4; 8,3; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3.		

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N.19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

177- 08 JUN. 2018

PHVA	No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	CARGO RESPONSABLE	PRODUCTO	PARTES INTERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO					CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
PLANEAR	1	Comité institucional de Control Interno	Certificadora	Acta de Revisión Gerencial, con recomendaciones para la mejora. Informe de Auditoría Interna de Calidad y Informe de Auditoría de Seguimiento por la certificadora	Planear el Mejoramiento Organizacional	Comité institucional de Control Interno y Comités Operativos de las áreas.	Planes de Acción para las Acciones Correctivas y Preventivas	Oficina Asesora de Control Interno	
HACER	2	Todas Áreas y/o Procesos		Reporte y análisis de indicadores	Ejecutar el Mejoramiento Organizacional	Todos los responsables de los procesos	Informe de desempeño de los procesos y conformidad del producto	Todas áreas y/o procesos	
				Informe sobre la atención de quejas, denuncias y reclamos.			Informe de medición del nivel de satisfacción del cliente		
				Encuestas de satisfacción del cliente,			Mapa de riesgos		
				Mapa de riesgos y Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano			Estado de las acciones correctivas y preventivas		
							Mejora continua		

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N. 19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

177 - 08 JUN. 2018

PHVA	No.	PROVEEDOR		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	CARGO RESPONSABLE	PRODUCTO	PARTES INTERADAS	
		INTERNO	EXTERNO					CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
VERIFICAR	3	Oficina Asesora de Control Interno		Informe de auditoría de seguimiento a las acciones y controles para la mitigación del riesgo. Informe Auditorías Internas de Calidad	Seguimiento y Verificación al Mejoramiento Organizacional	Todas las Áreas y/o Procesos Comité institucional de Control Interno	Planes de Mejoramiento	Todas las Áreas y/o Procesos	
		Todas las Áreas y/o Procesos		Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas					
ACTUAR	4	Todas las Áreas		Plan de Mejoramiento	Implementar las acciones de Mejoras	Todos los responsables de los Procesos	Seguimiento a la implementación	Comité Institucional de Control interno y Comité de Calidad	

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N.19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:	RIESGOS	REGISTROS	DOCUMENTOS	RECURSOS V	PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INHERENTES.
Ver Indicadores de Gestión I	Ver Mapa de Riesgos II	Ver control de Registro (TRD) III	Ver documentos asociados al proceso IV	Humanos Físicos Tecnológicos Virtuales y de información	Ver Procesos y Procedimientos VI

I. INDICADORES DE GESTIÓN								
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA	META			FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
			MIN	SAT	SOB			
Eficacia Plan de Mejoramiento Auditoría General de la República	Mide la implementación de las acciones de mejora	N° de observaciones cerradas en el periodo evaluado AGR / N° de observaciones formuladas por la AGR	90%	95%	100%	Por carpeta	Semestral	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Eficacia Plan de Mejoramiento Auditoría de certificadora	Mide la implementación de las acciones correctivas y correctivas	N° de hallazgos cerrados en el periodo evaluado certificadora / N° de hallazgos formulados por la certificadora	90%	95%	100%	Por carpeta	Semestral	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Eficacia acciones preventivas	Mide la efectividad las acciones propuestas	Nro. de Oportunidades de mejoras cerradas en periodo evaluado / Nro. de Oportunidades de Mejoras reveladas	50%	80%	100%	Por carpeta	Semestral	Jefe Oficina Asesora de Control Interno

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N. 19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

III. CONTROL DE REGISTROS					
NOMBRE DEL REGISTRO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	FORMA DE RECUPERAR	RESPONSABLE DE ARCHIVAR	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL
Fichas de los indicadores	Áreas y /o Procesos	Por Fichas de Indicadores	Secretaria de las Áreas	1 año	Según TRD
Informes de medición institucional	Oficina de Control Interno	Por carpeta	Secretaria de la Oficina de Control Interno	1 año	Según TRD
Informe Auditorías internas de calidad	Oficina de Control Interno	Por carpeta	Secretaria de la Oficina de Control Interno	1 año	Según TRD
Soportes de las auditorías internas de calidad	Oficina de Control Interno	Por A-Z	Secretaria de la Oficina de Control Interno	1 año	Según TRD
Acta de Revisión Gerencial	Coordinación de Planeación	Por Carpeta	Profesional Especializado	1 año	Según TRD
Encuestas evaluación clientes	Coordinación de Planeación	Por Carpeta	Profesional Especializado	1 año	Según TRD

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N.19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

DOCUMENTOS ASOCIADOS IV

- Guía Metodológica para Administrar el Riesgo.
- Instructivo Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente.
- Instructivo para el Control del Producto No Conforme y el Tratamiento de las No Conformidades.
- Manual del Sistema de Medición Institucional.
- Instructivo para la Medición Institucional

RECURSOS V

HUMANO:	FISICOS:	FINANCIEROS:	TECNOLOGICOS:	VIRTUALES Y DE INFORMACIÓN
Comité Directivo, Representante Alta Dirección, Comités operativos áreas de gestión, responsables de los procesos y profesionales universitarios, Especializado, Técnicos y auxiliares administrativos y Control Interno	Espacios de Trabajo, Servicios públicos, Muebles y Enseres, Papelería y Útiles de Oficina.	Recursos Financieros	Software Equipos de Cómputos	Internet Correo institucional

"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, calle 30 N.19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

www.contraloriadecartagena.gov.co

ARTÍCULO SEGUNDO: Los formatos a utilizar en la ejecución del Proceso no harán parte de éste. Para conocimiento y aplicación de los funcionarios que intervienen en el Proceso, dichos formatos estarán dispuestos en la Dirección.

ARTÍCULO TERCERO: El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, es el responsable de dar a conocer a todos los funcionarios de su área de gestión el Proceso, y es el responsable de supervisar periódicamente su adecuada aplicación.

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Cartagena de Indias, a los **08 JUN. 2018** del año Dos mil Dieciocho (2018).

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

FREDDY QUINTERO MORALES
Contralor Distrital (e)

Revisó: Karina del Carmen Iglesias-Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyecto y Elaboró: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado
Elaboró: Carlos Jiménez-Contratista