

**Despacho del Contralor**

**RESOLUCIÓN No. 176 -**

**08 JUN. 2018**

"Por la cual se adopta la Tercera Versión del Procedimiento general 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 el Decreto 1499 de 2017, establece la obligatoriedad de poner en funcionamiento el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público, y en otras entidades prestadoras de servicios.

Que mediante Acuerdo 011 de 2005 del Concejo Distrital de Cartagena estable 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 1000:2014, 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.

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



Que el Decreto 4485 de 18 de noviembre de 2009, actualiza la NTCGP 1000, en su versión 2014; 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 de 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.

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 del Procedimiento general del proceso de Mejoramiento Organizacional, como se describe a continuación





176 - 08 JUN. 2018

ONTRALORIA DISTRIAL DE CARTAGENA

PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

ADOPTADO MEDIANTE LA RESOLUAIÓN N°	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN: 3.0	CODIGO: A-01
---------------------------------------	---------------------------------------	--------------	--------------

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

176 - 08 JUN. 2018

<b>COMPONENTE:</b>		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
<b>ELEMENTO</b>		MODELO DE OPERACIÓN	
<b>FORMATO</b>		IDENTIFICACIÓN ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS	
<b>PROCESO:</b>		MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	
<b>OBJETIVO:</b>		Implementar acciones en forma recurrente para buscar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Institucional y la optimización del uso de los recursos en los procesos y propender por el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Institucional	
ACTIVIDADES		OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
P	PLANEAR EL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.	Planear las actividades para direccionar la Entidad hacia el mejoramiento institucional.	Comité Directivo, responsables de los procesos y Comités Operativos de las áreas.
H	EJECUTAR EL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.	Desarrollar las actividades programadas que contribuyan al mejoramiento institucional	Profesionales Universitarios, y Comités Operativos Áreas de Gestión.
V	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN AL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Realizar actividades de control que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos para mejorar el sistema de gestión institucional.	Comité Directivo, jefe, Profesionales Universitarios de la Oficina Asesora de Control Interno, Responsable del Proceso.
A	REALIZAR NUEVO CICLO	Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la implementación de acciones eficaces	Comité Directivo, jefe, Profesionales Universitarios de la Oficina Asesora de Control Interno, Responsable del Proceso.
Elaboro: Iván Montes Salgado-Jefe Oficina Asesora de Control Interno			Mayo de 2018
Reviso: Nicolás Martínez Grau-Coordinador de Planeación			Mayo de 2018
Aprobó: Freddy Quintero Morales-Contralor Distrital (e)			Mayo de 2108

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



<b>COMPONENTE:</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
<b>ELEMENTO</b>	MODELO DE OPERACIÓN	
<b>FORMATO</b>	DETERMINACIÓN PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS- PROCESOS	
<b>PRODUCTO O SERVICIO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</b>	<b>CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS (INTERNOS Y EXTERNOS)</b>
Desempeño de los procesos y conformidad del producto	Oportunidad, calidad y veracidad en la información	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena, Auditoría General de la República Auditoría General de la República
Forma de medición del nivel de satisfacción del cliente	Exacto, completo y veraz	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Planificación y diseño de acciones y controles de riesgos	Oportunidad, calidad y veracidad en la información	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Estado de las acciones correctivas y preventivas	Oportunidad, completo y veraz	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena
Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	Oportunidad y Objetividad	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Informe de Revisión Gerencial, con recomendaciones para la mejora.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: Debe contener la conclusión final sobre el sistema de gestión de calidad, los soportes de todos los temas tratados y los compromisos adquiridos.	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Informe de Auditoría Interna de Calidad		
Planes de Mejoramiento	Objetivos, claros, concisos, implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena, Auditoría General de la República

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



<b>COMPONENTE:</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
<b>ELEMENTO</b>	MODELO DE OPERACIÓN	
<b>FORMATO</b>	DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES- PROCESO	
<b>PROCESO</b>	MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL CÓDIGO:	A01
<b>INSUMO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO</b>	<b>PROVEEDORES</b>
Reporte y análisis de indicadores	Oportunidad y veracidad en los datos ingresados	Responsable del proceso
Informe sobre la atención de quejas y reclamos	Exacto, completo y veraz	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena, Auditoría General de la República
Encuestas de satisfacción del cliente	Oportunidad y Objetividad	Comunidad, sujetos de control y funcionarios públicos
Mapa y diseño de acciones y controles de riesgos	Oportunidad, calidad y veracidad en la información	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Informe Auditorías Internas de Calidad	Calidad, claridad y preciso	Responsable del proceso de control interno
Informe auditoría de seguimiento ((verificación plan de mejoramiento de Revisión Gerencial, Auditoría General de la República, Icontec).	Exacto, completo y veraz	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Informe de auditoría de seguimiento a las acciones y controles para la mitigación del riesgo.	Exacto, completo y veraz	Todos los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena,
Procesos	Claros y precisos	Responsables de los procesos y Comités Operativos

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

**176 - 08 JUN. 2018**

Informe de Auditoría Interna de Calidad	Calidad, claridad y preciso	Responsables de los procesos y Comités Operativos
DOFA	Calidad, claridad y preciso	Responsables de los procesos y Comités Operativos
Informe sobre la gestión del Comité de Buen Gobierno	Exacto, completo y veraz	Comité de Buen Gobierno
Elaboro: Iván Montes Salgado-Jefe Oficina Asesora de Control Interno		Mayo de 2018
Reviso: Nicolás Martínez Grau-Coordinador de Planeación		Mayo de 2018
Aprobó: Freddy Quintero Morales-Contralor Distrital (e)		Mayo de 2018

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



**176 - 08 JUN. 2018**

<b>COMPONENTE:</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
<b>ELEMENTO</b>	MODELO DE OPERACIÓN			
<b>FORMATO</b>	DOCUMENTACIÓN PROCESOS			
<b>CARGO RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina Asesora de Control Interno			
<b>PROCESO:</b>	MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO:	A01	VERSIÓN: 03
<b>OBJETIVO:</b> Implementar acciones en forma recurrente para buscar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Institucional y la optimización del uso de los recursos en los procesos y propender por el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Institucional.				

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
<b>P 1. PLANEAR EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	1.1 Programar cada vez que se requiera, la modificación al Sistema de Medición Organizacional.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
	1.2 Presentar al Comité de Calidad para su aprobación la propuesta de cambio al Sistema de Medición Institucional.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
	1.3 Aprobar los cambios al Sistema de Medición Institucional.	Comité Directivo
	1.4 Programar anualmente y de acuerdo a las directrices del Comité de Calidad la Revisión Gerencial.	Profesional Especializado-Planeación
	1.5 Planear las auditorías internas de calidad, teniendo en cuenta el instructivo Auditorías Internas de Calidad	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](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176 - 08 JUN. 2018

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
H 2. EJECUTAR EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	<b>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y PRODUCTO NO CONFORME.</b>	
	2.1 Revisar en forma permanente a cada proceso los Puntos de Control de Insumos, Actividades y Productos.	Responsables de todos los Procesos
	2.2 Levantar cada vez que se requiera la no conformidad, de acuerdo al instructivo para el control del producto no conforme y el tratamiento de las no conformidades reales o potenciales. (Remitirse al instructivo para el tratamiento del producto no conforme)	Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno y responsable de todos los procesos
	<b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	
	2.3 Identificar, Analizar, valorar y elaborar el mapa de riesgos y definir las acciones de diseño de controles, de acuerdo a la Guía Metodológica para la Administración de Riesgos.	Comités Operativos Áreas de Gestión
	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	
	2.4 Remitirse al Instructivo para la Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente y su consolidación.	Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno y Auxiliar Administrativo
	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>	
	2.5 Recibir y registrar los informes para la Revisión Gerencial: Resultado de auditorías externas Medición del nivel de satisfacción del cliente Desempeño de los procesos y conformidad del producto Atención de quejas y reclamos Estado de las acciones correctivas y preventivas	Coordinación de Planeación

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
	Acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección.  Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad Mapa de Riesgos actualizados e identificados por la Entidad Recomendaciones para la mejora	
	2.6 Verificar y revisar los informes para ser enviados a la Revisión Gerencial	Profesional Especializado-Planeación
	2.7 Realizar la Revisión Gerencial y solicitar las acciones de mejora	Comité de Calidad
	2.8 Elaborar, revisar, aprobar y firmar el acta de revisión gerencial, teniendo en cuenta sacar las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas del sistema de gestión de la calidad de la entidad, como conclusión de la Revisión Gerencial.	Comité de Calidad
	2.9 Solicitar los Planes de Mejoramiento a los responsables de los procesos como resultado de los informes presentados en la Revisión Gerencial o Comité de Calidad, determinando las actividades que se van a ejecutar.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
	2.10 Asesorar a los Comités Operativos de las áreas de gestión en la elaboración de los Planes de Mejoramiento, de acuerdo al Instructivo para el Tratamiento del Producto No Conforme.	Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno y Auxiliar Administrativo
	2.11 Implementar las acciones definidas en los Planes de Mejoramiento e informar de ello a la Oficina Asesora de Control Interno	Responsable del proceso
	2.12 Ejecutar los Planes de Mejoramiento como resultado de los informes presentados en la Revisión Gerencial o Comité de Calidad.	Responsable del proceso

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

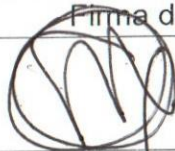
Pie de la Popa, calle 30 N. 19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176 - 08 JUN. 2018

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
V 3. SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN AL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	2.13 Ejecutar los Planes de Mejoramiento de las No Conformidades levantadas	Responsable del proceso
	3.1 Realizar la corrección al Producto no Conforme	Responsable del proceso
	3.2 Realizar seguimiento a los Productos no Conformes, utilizando la planilla de seguimiento y control.	Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno y Auxiliar Administrativo
	3.3 Levantar la No Conformidad de acuerdo al Instructivo para el Control del Producto No Conforme y el Tratamiento de las No Conformidades.	Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno y Auxiliar Administrativo y Responsable del proceso
	3.4 Realizar la verificación a los planes de mejoramiento.  En caso de que haya sido eficaz, la acción implementada se cierra, de lo contrario se debe iniciar una nueva acción.	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Control Interno
	3.5 Elaborar informe de auditoría de seguimiento a los planes de mejoramiento y presentarlo al Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Control Interno y Auxiliar Administrativo
	3.6 Revisar y aprobar informe de la auditoría de seguimiento a la verificación de los planes de mejoramiento y remitirlo al Comité Coordinador de Control Interno.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
A 4. REALIZAR NUEVO CICLO	4.1 Definir nueva acción que elimine la causa raíz de la no conformidad, de las observaciones y de los aspectos por mejorar.	Responsable del proceso
	4.2 Establecer directrices para el Mejoramiento Organizacional.	Comité de Coordinación de control Interno
Elaboro: Iván Montes Salgado-Jefe Oficina Asesora de Control Interno		
Reviso: Nicolás Martínez Grau-Coordinador de Planeación		
Aprobó: Freddy Quintero Morales-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

**176 - 08 JUN. 2018**

CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA  
MODELO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

REQUISITOS
<b>CLIENTE:</b> Objetividad, claridad
<b>ORGANIZACIÓN:</b> Resoluciones que adopta el proceso, Políticas Generales para administrar los riesgos y Mapa de Riesgos.
<b>LEGALES:</b> Decretos 4110 de 2004 y 1599 de 2005, Ley 87 de 1993, Ley 872 de 2003, Ordenanza 24 de noviembre de 2003.
<b>ISO 9001:2000:</b> 4,2,3 4,2,4 5,6; 5,6,1; 5,6,2; 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.
<b>NTCGP 1000:2004:</b> 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.
SEGUIMIENTO Y CONTROL
<b>PUNTOS DE CONTROL DE INSUMO:</b> 1.3 Presentar al Comité Directivo para su aprobación la propuesta de cambio al sistema de medición institucional ó al Sistema de Administración de Riesgos
<b>PUNTOS DE CONTROL DE ACTIVIDAD</b> 1.4 Aprobar los cambios al Sistema de Medición Institucional o Sistema de Administración de Riesgos 1.5 Programar en cada anualidad la Revisión Gerencial 2.2 Revisar en forma permanente a cada proceso los puntos de control de insumos, actividades y productos
<b>PUNTO DE CONTROL DEL PRODUCTO</b> 2.6 Recibir y registrar los informes para la Revisión Gerencial 2.7 Verificar y revisar los informes para ser enviados a la Revisión Gerencial

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176 - 08 JUN. 2018

3.4 Realizar la verificación a los planes de mejoramiento  
3.2 Realizar seguimiento al producto no conforme

#### RECURSOS REQUERIDOS

EQUIPOS: Equipos de oficina, Proyector

TECNOLOGICOS: Video Beam

INFRAESTRUCTURA: Edificio, muebles y enseres

HUMANOS: Comité Directivo, Representante Alta Dirección, Comités operativos áreas de gestión, responsables de los procesos y profesionales universitarios, Técnicos y auxiliares administrativos de las Oficinas Asesoras de Planeación y Control Interno

#### INDICADORES

Consultar los indicadores del Sistema de Medición Institucional SIGER

#### RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO

Los riesgos serán identificados, valorados y controlados de acuerdo a la metodología adoptada por la Entidad para la administración del riesgo

**OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO:** Mejorar el sistema de Gestión.

**DOCUMENTOS ASOCIADOS:** 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

#### DEFINICIONES

**USUARIO EJECUTIVO:** líder del proceso, analiza, socializa y discute los resultados con su comité operativo e ingresa los comentarios y planes de mejoramiento.

**USUARIO OPERATIVO:** Designado por el Usuario Ejecutivo, es quien recolecta la información y una vez sea aprobada por el Ejecutivo, la ingresa al Sistema. Debe dejar evidencia física de cómo recolectó la información y de la aprobación por parte del Usuario Ejecutivo.

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

176 - 08 JUN. 2018

**USUARIO ADMINISTRADOR:** Es el Administrador del Sistema Integral y Evaluación de Resultados "SIGER", maneja el sistema, analiza resultados, hace informes. Asesora, cierra el sistema.

**INDICADOR:** Es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas; que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, de acuerdo con objetivos y metas previstas, impactos esperados. Los indicadores pueden ser relacionados consigo mismo o con estándares internos y externos.

**VARIABLE:** Dato numérico ingresado por el usuario operativo que cuantifica la gestión realizada para cumplir los objetivos de un proceso.

**INDICADORES ESTRATÉGICOS:** Monitorean y miden fundamentalmente el desempeño de los macroprocesos.

**INDICADORES TÁCTICOS:** Monitorean y miden los procesos.

**INDICADORES OPERATIVOS:** Monitorean y miden las actividades.

**INDICADORES FRONTERA O COMPARTIDOS:** Monitorean y miden el desempeño de los procesos donde existe responsabilidad compartida.

**TIPOS DE INDICADORES:**

**ECONOMÍA:** Miden la austeridad, oportunidad y la medida en la adquisición de bienes y servicios

**EFICIENCIA:** Entendida como la relación entre los recursos invertidos y los logros obtenidos. Alcanza su mayor nivel al hacerse un uso óptimo de los recursos disponibles, alcanzando los logros esperados.

**EFICACIA:** El concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176 - 08 JUN. 2018

**EFFECTIVIDAD:** Es la medida del impacto de nuestros servicios en el objetivo de la Entidad. El concepto de efectividad debe entenderse como el resultado del proceso de alcanzar los objetivos propuestos y la utilización óptima de los recursos en ese logro.

**RIESGO:** Miden los niveles de riesgo institucional y su impacto.

**PERSPECTIVA DE CONTROL FISCAL:** Esta perspectiva evalúa la gestión de los Entes Sujetos de Control de la Contraloría Distrital de Cartagena, para el logro de la efectiva administración de los recursos públicos y la generación de valor a la comunidad.

**PERSPECTIVA COMUNIDAD:** Mide el grado de satisfacción de la Ciudadanía, los Sujetos de Control, los Concejos Municipales y Asamblea Departamental frente al ejercicio del control fiscal que ejerce la Contraloría Distrital de Cartagena.

**PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS:** Permite medir la eficiencia y eficacia de los procesos de la Contraloría Distrital de Cartagena para el cumplimiento de sus objetivos y por ende de su misión.

**PERSPECTIVA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL:** Mide la capacidad institucional para desarrollar competencias organizacionales, de dirección y personales, así como, mantener un clima, cultura y cambio organizacional y la automatización de los procesos, utilizando adecuadas tecnologías que faciliten el cumplimiento de la misión institucional.

**ÁRBOL DE GESTIÓN:** En el Sistema de Evaluación y Control de Gestión una de las herramientas de representación de información de vital importancia es el denominado Árbol de Gestión, que consiste en la representación gráfica jerarquizada de los procesos o actividades de una organización.

**COMENTARIOS:** después de la socialización y análisis de los resultados, el usuario ejecutivo ingresa los comentarios que considere pertinentes a cada uno de los indicadores, propone cambios, adiciones, retiros o mejoras al sistema y justifica el comportamiento de indicadores. Este módulo se encuentra en la primera pantalla del CMI.

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Este icono le permite al Usuario Ejecutivo proponer un plan de mejoramiento a cada uno de los Indicadores con resultado amarillo y rojo, determinando cual fue el problema, la causa y definiendo cual es la acción a tomar, el responsable y la fecha limite para desarrollarla, también permite la medición de la eficacia o el cumplimiento. Debe ser aprobado por el Comité Directivo.

**REVISIÓN GERENCIAL:** Actividad del Comité Directivo cuyo objeto es la medición, el análisis, el apoyo y la asignación de recursos para la mejora del sistema de Gestión Institucional.

**AUDITOR INTERNO DE CALIDAD:** funcionario con la competencia para llevar a cabo una auditoria interna de calidad.

**AUDITOR PRINCIPAL O AUDITOR LÍDER:** Auditor interno de calidad que coordina el Equipo de Auditoria y es el responsable de todas las etapas de la misma.

**AUDITOR EN FORMACIÓN:** funcionario que ha recibido la formación de auditor de calidad y que acompaña al equipo de auditoria para su entrenamiento.

**AUDITADO:** Proceso al cual se le realiza una auditoria interna de calidad

**EQUIPO DE AUDITORÍA:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria. El Equipo auditor podrá incluir auditores en formación y/o expertos técnicos.

**EVIDENCIA DE AUDITORÍA:** Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de la auditoria, y que son verificables.

**HALLAZGO DE AUDITORÍA:** Resultado de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de la auditoria.  
**Oportunidad de Mejora:** Aspecto o situación que no afecta la eficacia del sistema de gestión de la calidad ni el producto o la prestación del servicio pero que su tratamiento puede mejorar los resultados del proceso o del Sistema, o evitar situaciones de riesgo real o potencial o no conformidades potenciales.

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176-08 JUN. 2018

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

**AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluar objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoria, en términos de adecuación, conveniencia y eficacia.

**PROGRAMA DE AUDITORÍA:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos para un propósito específico.

**PLAN DE AUDITORÍA:** Descripción de actividades en sitio y programación para una Auditoria

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito. TODA NO CONFORMIDAD AMERITA UNA ACCION CORRECTIVA, E IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA RAÍZ.

**PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente, legales y organizacionales. El producto no conforme se detecta a la salida del proceso (momento de liberación del producto) o por el cliente.

**LISTA DE VERIFICACIÓN:** Formato donde se consignan los criterios de auditoria que serán verificados en la ejecución, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, del proceso a auditar.

**EQUIPO AUDITOR:** Grupo de funcionarios adscritos a diferentes Áreas de gestión, los cuales han sido formados en Conocimientos básicos sobre ISO9001 Versión 2000, Norma NTC 19011, Auditorías Internas de Calidad, mínimo de 20 horas y además, han recibido entrenamiento teórico práctico en Auditoria a Sistemas de Gestión de Calidad.

**CICLO DE ACCIÓN CORRECTIVA:** El ciclo de acción correctiva ante una no conformidad se realiza por desviaciones a los requisitos especificados con tendencia repetitiva y consistente en investigación de la causa, aplicación de la solución y verificación de la misma. Su acción es definitiva, puesto que

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176 - 08 JUN. 2018

busca eliminar la causa raíz de la no conformidad. Es equivalente al término Acción Correctiva.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para corregir un producto no conforme, cuando sea necesario debe aplicarse en forma inmediata.

**EVIDENCIA:** Declaración de hecho o información verificable del incumplimiento de un requisito.

**PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente, legales y organizacionales. El producto no conforme se detecta a la salida del proceso (momento de liberación del producto) o por el cliente.

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS:** Posibilita conocer los eventos particulares que presentan algún grado de amenaza al logro de la función de la entidad pública, con efectos desfavorables para sus grupos de interés a partir de los cuales se analizan los agentes generadores, las causas y los efectos que se pueden presentar con su ocurrencia.

**ANÁLISIS DE RIESGOS:** permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los Riesgos y la importancia de sus consecuencias, calificándolas y evaluándolas a fin de determinar la capacidad de la Entidad Pública para su aceptación o manejo.

**VALORACIÓN DE RIESGOS:** Permite determinar el nivel o grado de exposición de la entidad pública a los impactos del riesgo, con el objetivo de establecer las prioridades para su tratamiento y los parámetros para fijación de políticas.

**POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:** Mecanismos de Control, que se materializan en criterios orientadores para la toma de decisiones respecto al tratamiento de los Riesgos al interior de la entidad pública; constituyen las guías de acción que le permitan a la organización, coordinar y administrar los eventos que puedan afectar su operación y el logro de sus objetivos.

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**CLIENTE EXTERNO DE CAPACITACIÓN:** Lo constituyen las personas naturales o jurídicas que solicitan capacitación sobre los diferentes temas que ofrece la entidad.

**CLIENTE DE ASESORÍA Y CAPACITACIÓN EN VEEDURÍA CIUDADANA:** Lo constituyen todas las personas naturales o jurídicas que reciben

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)



176 - 08 JUN. 2018

nuestra asesoría y capacitación en temas relacionados con el control fiscal.

**CLIENTE COMUNIDAD ORGANIZADA (AUDIENCIAS PÚBLICAS):** Lo constituyen todas las personas que asisten a las audiencias públicas que realiza la Contraloría Distrital de Cartagena, para dar a conocer informes de auditorías integrales y seguimiento a los megaproyectos adelantados por la Secretaría de Infraestructura del Departamento de Antioquia.

**CLIENTE ASAMBLEA DEPARTAMENTAL Y CONCEJOS MUNICIPALES:** Lo constituyen los Honorables Diputados que conforman la Asamblea Departamental de Antioquia, y los ediles que componen los Concejos de cada Municipio de Antioquia.

**CLIENTE ACTORES DE QUEJAS Y RECLAMOS:** Lo constituyen todas las personas naturales o jurídicas, que acuden a la Entidad para dar a conocer quejas o reclamos respecto al manejo del patrimonio público en los municipios, Departamento de Antioquia o en las Entidades Descentralizadas de ambos ordenes; además las que acuden para dar a conocer quejas o reclamos sobre los funcionarios o los servicios de la Entidad.

**CLIENTE SUJETOS DE CONTROL:** Lo constituye los representantes Legales de las Entidades sujetas a control.

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

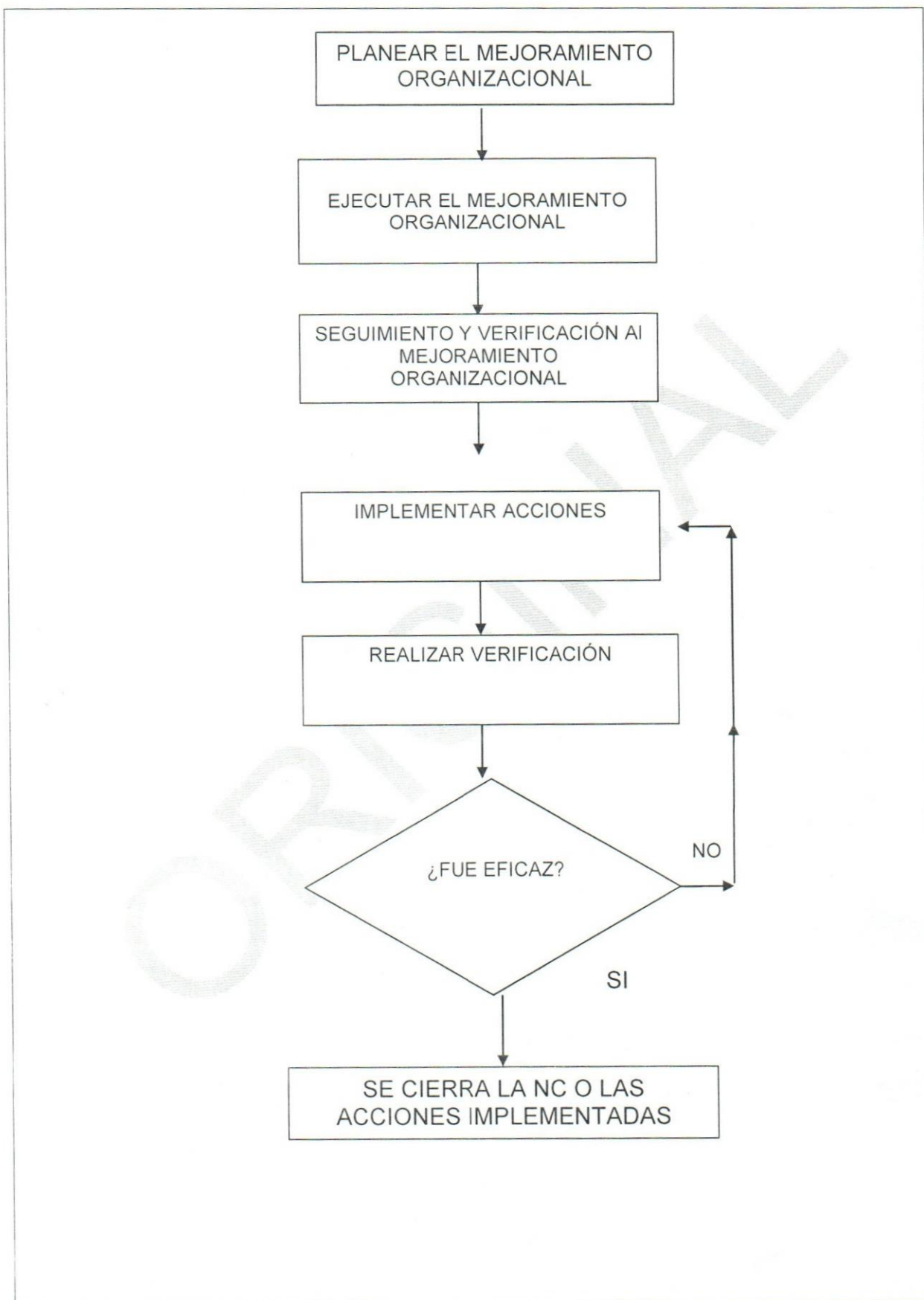
Pie de la Popa, calle 30 N. 19A-09-casa Moraima

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

176-08 JUN. 2018

FLUJOGRAMA  
PROCESO: MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL





# **CONTRALORIA** DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Despacho del Contralor

RESOLUCIÓN No. 176- **08 JUN** 2018

"Por la cual se adopta la Tercera Versión del Procedimiento general de Mejoramiento Organizacional de la Contraloría Distrital de Cartagena"

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Deléguese en el Jefe Asesor de Control Interno, la función de adelantar el Proceso de Mejoramiento Organizacional, regulado en la Ley 87 de 1993, decreto 1499 del 2017

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

**ARTÍCULO 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  
Elaboro: Carlos Jiménez-Contratista 

**"CONTROL FISCAL, CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"**

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

Cel.: 3013059287

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)