



Despacho del Contralor
178

RESOLUCIÓN No. _____ 2015

“Por la cual se adopta la cuarta versión del Manual de Calidad de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias”

EL CONTRALOR DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

En uso de sus facultades legales y por Acuerdo Distrital en especial
Las conferidas por las Leyes 87 de 1993, 136 de 1994 y
El Acuerdo 011 de 2005, y

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 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 solo 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 la documentación de los procesos y procedimientos facilita no sólo el cumplimiento de las funciones asignadas, sino también el logro de las metas y objetivos establecidos, tanto en el Plan Estratégico Corporativo, como en los Planes de Acción.

Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de los parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la Entidad y propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando credibilidad en la Administración Pública frente al ciudadano.

Que la Ley 872 y el Decreto Reglamentario 4110 de 2004 mediante el cual se expide la Norma Técnica de Calidad del Sector Público NTCGP 1000:2004, establecen 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. Por disposición del acuerdo 011 de 2005, del Concejo Distrital de Cartagena.

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

Con base en lo anterior se:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Cuarta Versión del Manual de Calidad, el cual hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad, como se describe a continuación:



MANUAL DE CALIDAD

Código: P03-M01

Fecha: 31/07/2015

Versión: 4.0


Página 2 de 23

CONTRALORÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

MANUAL DE CALIDAD

COPIA NO CONTROLADA

Junio de 2015

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 3 de 23

1. PRESENTACION

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias en su afán de introducir en cada uno de los procesos que realiza altos niveles de calidad, ha Recertificado su Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con lo establecido en la en la Ley 872 de 2003, el Decreto 4485 de 2009, la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001-2008.

A través de este manual de calidad se muestra a los clientes externos e internos y a las entidades certificadoras, la forma como la entidad pone en práctica su Sistema de Gestión de Calidad, buscando la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de lo establecido en la norma. En este manual de calidad se plasman los objetivos y políticas de calidad, la misión y visión de la entidad y la documentación que se utiliza dentro de la Contraloría Distrital de Cartagena, en lo que al Sistema de Gestión de Calidad se refiere.


El Responsable del Proceso Gestión de calidad debe verificar los procedimientos en cada una de las dependencias de la entidad y asegurarse de que la cadena de valor de la entidad, funcione según lo establecido en el Modelo de Operación por Procesos; adicionalmente la Oficina Asesora de Control Interno debe informar a la alta dirección sobre el estado de efectividad de los mecanismos de control y realizar el seguimiento de la aplicación de las acciones preventivas y correctivas del Sistema, garantizando así el mejoramiento continuo de los procesos.

Con la aplicación de este manual, la entidad se asegura de:

1. Normalizar los procedimientos administrativos y operativos que realiza, mejorando la productividad y la efectividad de los procesos internos.
2. Garantizar altos niveles de calidad en la gestión del talento humano que labora en la entidad.
3. Satisfacer y superar las necesidades y expectativas tanto del cliente interno como externo.
4. Garantizar la calidad en los productos y servicios que genera la entidad.
5. Realizar el mejoramiento continuo de los procesos a través de la detección de las no conformidades y la disminución de sus apariciones.

Este manual de calidad, recopila la documentación de cada uno de los procedimientos ejecutados dentro de la entidad. Este debe tener un fácil acceso para los servidores públicos de la entidad, y es responsabilidad del Líder de cada proceso, su socialización y la promoción en ellos de la creación de acciones de mejoras. Es compromiso del Responsables del proceso de Gestión de calidad el archivo y óptimo mantenimiento de estos documentos.

Todos los documentos, tanto internos como externos manejados por la entidad y que tengan que ver con el sistema de Gestión de Calidad, deben seguir las especificaciones consignadas en este manual.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 4 de 23

2. DATOS HISTÓRICOS DE LA ENTIDAD

2.1. HISTORIA

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias fue creada en el año de 1.942, con el objeto de cuidar y proteger el erario público, es decir con la misión de vigilar y fiscalizar que los dineros del estado, que finalmente son del pueblo colombiano, se inviertan en acciones que incrementen el nivel y calidad de vida de los ciudadanos.


Se ha dicho que el control sobre los recursos públicos está presente desde el descubrimiento y la conquista, aunque en esa época dicha vigilancia se ejercía sobre el manejo de los bienes de la corona o del monarca y no sobre los bienes del estado. Así, que en el segundo viaje de Cristóbal Colón, los reyes designan un funcionario con la misión de vigilar o control el manejo de los fondos y bienes de la expedición que recibió el nombre de “Lugarteniente de los Contadores de Castilla”. Con el descubrimiento y fundación de Santo Domingo se organiza el Tribunal de la Real Audiencia de Santo Domingo, este órgano ejerció funciones de gobierno, entre las cuales se destaca la labor de vigilancia de los altos funcionarios de la corona, incluyendo la de fiscalizar a los Virreyes y ordenaba la rendición de cuenta a de los bienes fiscales.

En el año de 1518 se constituyó de forma permanente el Concejo de Indias, el cual expedía el finiquito a empleados de manejo en condiciones de entidad fiscalizadora. En el año 1604 se crearon los Tribunales de Cuentas, especialmente en las regiones en donde se explotaban metales como oro y piedras preciosas, por lo representativo de esto para la Corona. Durante el siglo XVII y gran parte del siglo XVIII, los Tribunales de Cuentas hicieron las veces de Contralorías Regionales.

Alcanzada la independencia, tras la Batalla de Boyacá, se constituye la República de Colombia, el General Santander, en su condición de Vicepresidente de la Nación, expide el 23 de Octubre de 1819 la “Ley principal contra los empleados de hacienda” cuyo artículo primero rezaba: “El empleado de la hacienda Nacional a quien se le justificare sumariamente fraude o malversación de los intereses públicos o resultare alcanzado, se le aplicaría irremisiblemente la pena de muerte, sin necesidad de formar más procesos que los informes de los tribunales”

La primera Constitución independiente exigía que las cuentas del Tesoro público se imprimieran cada año, para que la sociedad viera que las atribuciones se invierten en su provecho, distingan a los agentes del fisco que cumplan con sus deberes y mande se castigue a los que falten. Estas funciones fueron delegadas en la Constitución de Cartagena de indias de 1813, en donde los miembros del congreso como representantes del pueblo además de asignar el gasto público, asumían una función de vigilancia sobre la conducta de los funcionarios que administraban dicho patrimonio público.

De otra parte, el libertador Simón Bolívar encomendó el control y manejo del presupuesto a dos entidades denominadas tribunal Mayor de Cuentas (Contabilidad del gasto público) y Dirección y Superintendencia General de Hacienda (Con funciones de inversión y Contraloría), constituidas el 14 de septiembre y 23 de octubre de 1819, respectivamente.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 5 de 23


La Constitución de 1832 revive la Contaduría General de Hacienda y se plasma el principio básico de la legalidad de gastos el cual dice “No se extraerá del presupuesto público cantidad alguna para otros usos que los determinados por la Ley y conforme a los presupuestos aprobados por el Congreso”. Estas entidades sufrieron muchos cambios a través del tiempo convirtiéndose en la Corte de Cuentas que más tarde recibiría el nombre de Contraloría.

En 1922, por iniciativa del gobierno de Pedro Nel Ospina, el Congreso Nacional concedió facultades al ejecutivo para contratar en el exterior y hacer venir al País cinco expertos en asuntos de administración pública, por lo tanto se conformó una misión que presidió Edwin Walter Kemmer y a la que se le llamo misión Kemmer, bajo la cual la Contraloría, que había sustituido a la Corte de Cuentas, se racionalizó y se estableció el Sistema de Banco Central y Banco de Créditos. La Misión Kemmer, llegó a Colombia el 10 de marzo de 1923 y después de tan sólo dos meses de trabajo se entregaron recomendaciones, sustentadas en forma de proyectos de ley, que fueron aprobados por el Congreso. De los diez proyectos presentados por el Gobierno, ocho quedaron elevados a la categoría de leyes, entre ellos se destaca la Ley 42 del 19 de julio de 1923 “Sobre la organización de la contabilidad nacional y creación del Departamento de Contraloría”.

Con esta reglamentación se pretendió no sólo que la Contraloría llevara una contabilidad moderna y regulara el gasto público para que no excediera límites prudenciales, sino, esencialmente, conferir un sentido ideológico y político a los sistemas de control de las funciones financieras del Estado. El artículo 29 de la ley 42 de 1923 otorgaba autoridad a la Contraloría General de la República para citar testigos, tomar juramentos y recibir declaraciones en cualquiera investigación relacionada con asuntos de competencia del contralor.

En el año de 1945, mediante acto legislativo, se elevó a la Contraloría a rango constitucional, momento a partir del cual dejó de tener carácter de simple departamento técnico de auditoria contable, para asumir la función fiscalizadora del manejo del tesoro público. La reforma constitucional de 1968, introdujo algunas modificaciones, entre las cuales se destaca la de aumentar el periodo del contralor a cuatro años.

En la administración López Michelsen se promulgó la ley 20 de 1975, creándose por primera vez el control fiscal posterior aplicado a las empresas comerciales e industriales del Estado. A su vez, en el Decreto-Ley 222 de 1983, se mantuvo la modalidad de control posterior en la contratación administrativa, finalmente plasmado en la Constitución de 1991.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 6 de 23

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y POR PROCESO

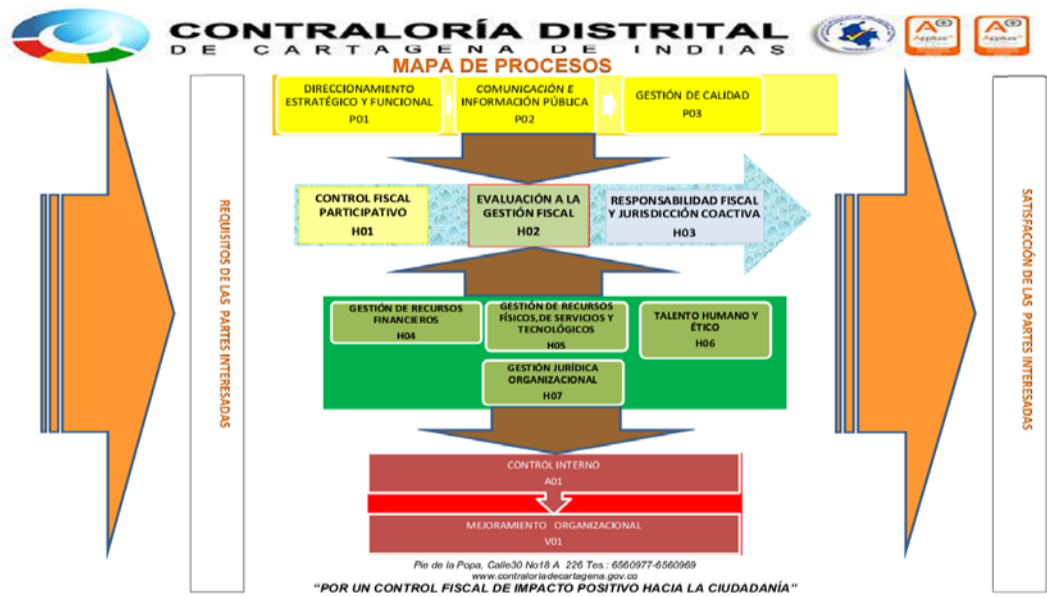
3.1 ESTRUCTURA DE LA CONTRALORÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

La estructura de Contraloría Distrital de Cartagena fue aprobada por Acuerdo Distrital 014 de 2009, está conformada por siete áreas, a saber:

- Despacho
- Secretaria General
- Dirección Técnica de Auditoría Fiscal
- Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Acciones Judiciales
- Dirección Administrativa y Financiera-Tesorería
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Asesora de Control Interno

3.2 ESTRUCTURA POR PROCESOS


La estructura de proceso fue aprobada; determinando la implementación y documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad y como una forma de diseñar el Modelo de Operación por Proceso, de esta forma presentamos el Mapa de Proceso a continuación:



3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.3.1 Misión

Controlar la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejan fondos y bienes del Distrito, con el fin de Proteger los recursos públicos al servicio de los ciudadanos y ciudadanas; generando un Control Fiscal de impacto positivo en la ciudad de Cartagena

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 7 de 23

3.3.2 Visión

Ser en el año 2015, una entidad con mejores productos del ejercicio de la gestión fiscalizadora, aplicando estándares de calidad, con un talento humano que se distinguirá por su profesionalismo, compromiso, transparencia y pertenencia con la organización, con una calidad superior y con una clara orientación hacia el servicio de los ciudadanos y ciudadanas, realizando alianzas estratégicas con la academia y organizaciones de estudios e investigaciones sociales, utilizando instrumentos tecnológicos y técnicos en las actividades organizacionales.

3.3.3 Principios y Valores Éticos

El código de ética o los valores de los funcionarios definen lo que se considera debe ser *el comportamiento ideal de un funcionario de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias*. "Constituye una exposición que abarque los valores y principios que guían la labor *cotidiana* de los auditores.


A diferencia de los valores institucionales, los principios establecidos en este código van dirigidos hacia *el individuo* y su comportamiento colectivo, mientras que los primeros son un marco global que guía el desarrollo de *la institución*.

Los objetivos de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias están fundamentados y en coherencia con los principios y valores éticos definidos por la entidad, estos, constituyen los parámetros de conducta aplicables a nuestras funciones de servicio desde la Contraloría Distrital. Son nuestros mandamientos en el servicio público, una propuesta que busca el cambio de mentalidad, el mejoramiento de nuestro desempeño y la transparencia que legitiman al Estado, representado esta vez en nuestro Órgano de Control Fiscal Territorial.

3.3.3.1 Principios éticos. Los principios éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los equipos.

1. Guía sus actuaciones en defensa del buen uso de los recursos públicos, con base en el reconocimiento de la dignidad humana, la Constitución y la Ley.
2. Dedicar sus esfuerzos al ejercicio del control fiscal con espíritu de servicio, independencia, gestión de calidad y de resultados.
3. Promueve y apoya la cultura de la ética pública, la equidad y la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal.
4. Vigila el mejoramiento de la gestión pública en el cuidado y la preservación del medio ambiente, en beneficio de las generaciones actuales y futuras.
5. Estimula el crecimiento del talento humano y fortalece el avance tecnológico para el desarrollo y mejoramiento continuo.

3.3.3.2 Valores éticos: Por valores se entiende aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 8 de 23

COMPROMISO

Es la disposición y actitud positiva que el servidor público tiene para asumir como propios la misión, la visión, los objetivos corporativos y las estrategias de la Entidad en el desarrollo de las funciones asignadas.

HONESTIDAD

Es la rectitud en el actuar del servidor público, a rechazar cualquier conducta ilícita y abstenerse de realizar actividades que lo desvíen del cumplimiento de la misión institucional, de tal manera que logre conservar su propia estimación y se haga merecedor del respeto de sus compañeros y de la ciudadanía en general.

IMPARCIALIDAD

Es cuando el servidor público en todas sus actuaciones, criterios o líneas de conducta demuestra que no tiene prevención a favor o en contra de las personas o de las entidades para proceder o decidir con rectitud.

OBJETIVIDAD

Implica obrar con juicio, cordura y criterio en el desempeño de las funciones y demás actuaciones. La información que suministre el servidor público debe ser exacta, comprobada y con independencia con referencia a la manera de pensar o de sentir.

PROFESIONALISMO

Es el actuar idóneo del servidor público que aplica todos sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus funciones y trabaja participativamente integrando esfuerzos para la consecución de las metas institucionales.

RESPECTO


Se manifiesta en el reconocimiento del derecho de las personas con las que se interactúa en su forma de ser, sentir y actuar; así como resolver en forma cordial los desacuerdos.

RESPONSABILIDAD

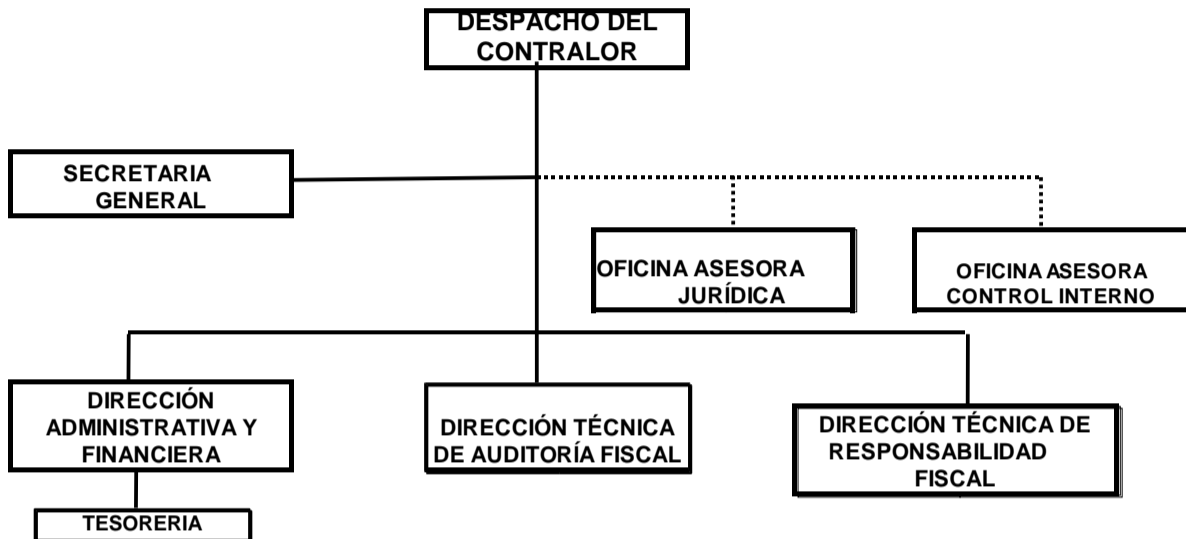
Se orienta hacia el logro de los Objetivos Institucionales, a través de la correcta ejecución de las funciones, protección de los derechos, manejo de los recursos y el reconocimiento de sus actos y omisiones.

TRANSPARENCIA

Es el comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad, en el actuar de los servidores, quienes dan a conocer, sustentan y comunican de forma ágil, completa y oportuna la información, producto de las decisiones y actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones y abre espacios para que la ciudadanía de manera individual o colectiva participe y ejerza control social.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 9 de 23

3.4 ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.



3.5 CLIENTES

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias ha definido como sus clientes externos:

- ⊕ La comunidad en general.
- ⊕ El Concejo Distrital.
- ⊕ Auditoría General de la República.
- ⊕ Personería Distrital.
- ⊕ Procuraduría.
- ⊕ Fiscalía General de la Nación.
- ⊕ Contraloría General de la República

Parte interesada:

- ⊕ Sujetos y puntos de control

Clientes Internos:


- ⊕ Todos los Procesos de la Entidad.

4. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad que se aplica en nuestra entidad, está basado en lo estipulado en la en la Ley 872 de 2003, Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, NTC- ISO 9001:2008.

4.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Controlar la gestión Fiscal de la administración y de los particulares que manejen fondos y bienes del Distrito de Cartagena de Indias.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 10 de 23

4.2 EXCLUSIONES

La Contraloría Distrital de Cartagena no contempla dentro de su Sistema de Gestión de Calidad los siguientes numerales de la norma:

- ✚ El Numeral 7.3 de la norma (Diseño y Desarrollo) Los productos y/o servicios de la parte misional de la Contraloría Distrital de Cartagena, han sido establecidos por la Legislación Colombiana y, en consecuencia, no es potestativo de la entidad diseñar o desarrollar nuevos productos o servicios.
- ✚ El Numeral 7.6 de la norma Control De Los Equipos De Seguimiento y de Medición; puesto que la entidad no utiliza para la verificación de calidad de los productos y/o servicios, equipos de seguimiento y medición que deban calibrarse, ajustarse o protegerse.

4.3 POLITICA DE CALIDAD INTEGRADA CON EL SGSST

Lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con objetivos de productividad, transparencia, eficiencia y eficacia. Contando con un Talento Humano cualificado, asegurando estándares mínimos de calidad en los procesos. Así mismo, estamos comprometidos con la prevención del medio ambiente, la salud y la seguridad en el trabajo de nuestros empleados; a través de la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado y mediante la identificación de peligros; evaluación, valoración de los riesgos y aplicación de medidas de control.

La entidad proveerá los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y de los requisitos legales vigentes.


4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Promover, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.
2. Garantizar a nuestros clientes la generación de productos mejorados que impacten positivamente sus expectativas y necesidades a través de los procesos misionales.
3. Mejorar y simplificar continuamente los procesos en la búsqueda de la excelencia, a través del sistema de calidad, con la **NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008**.
4. Capacitar, actualizar e incentivar a nuestro personal para afrontar con éxito la política de calidad, misión y visión de nuestra institución.

4.5 INDICADORES DE CALIDAD

Pie de la Popa, Calle30 No18a 2-26 Tes.: 6560977-6560969
 contraloriadecartagena.gov.com

“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 11 de 23

Objetivos	Nombre	Unid	Frecuencia	Formula	Rango	Responsable
Mantener la satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	%	Semestral	$\frac{\# \text{clientes satisfechos} \times 100}{\# \text{total clientes}}$	> 90	Director Técnico
Capacitar al personal de la organización.	Capacitación del personal	%	Mensual	$\frac{\# \text{personal capacitado} \times 100}{\# \text{total personal}}$	> 90	Contralor
Disminuir los niveles de No Conformidad del producto.	Devoluciones	%	Semestral	$\frac{\# \text{productos No Conformes} \times 100}{\# \text{total productos}}$	< 10	Director Técnico
Cumplir en la entrega del producto conforme a lo planeado.	Cumplimiento	%	Semestral	$\frac{\# \text{productos entregados} \times 100}{\# \text{Total productos}}$	> 90	Director Técnico
Mejorar el desempeño de los procesos para la obtención de un producto de alta calidad.	Mejoramiento	%	Mensual	$\frac{\# \text{procesos cumplen req} \times 100}{\# \text{total de procesos}}$	> 90	Coordinador del proceso.

4.6 COMITÉ DE CALIDAD Y EQUIPO TECNICO DE CALIDAD


4.6.1 Estructura y Funciones

La Contraloría Distrital de Cartagena, ha adoptado un Comité de Calidad como asesoría y coordinación del despacho del contralor, que se encargará de la definición de los lineamientos comunes y de la comprensión del SGC en la Contraloría Distrital, como una herramienta de mejoramiento continuo, que brinde confiabilidad a los clientes internos y externos sobre los servicios ofrecidos, que lidere la estrategia de gerencia de calidad, ofreciendo la infraestructura necesaria y planeación de su puesta en marcha, comprometiendo a toda la organización y los recursos necesarios para ello, evaluando permanentemente el proceso y sus resultados para tomar las acciones preventivas y correctivas. Este comité está conformado por un representante responsable de cada proceso.

Los servidores públicos que conforman el Comité de calidad del Sistema de Gestión de Calidad son:

- Contralor
- Secretario General
- Director Administrativo y Financiero
- Director Técnico de Auditoría Fiscal
- Director Técnico de Responsabilidad Fiscal y Acciones Judiciales
- Jefe asesor de la oficina jurídica.
- Jefe asesor de la oficina de Control Interno
- Líder del Proceso de Gestión de Calidad y Planificación Organizacional
- Coordinadora del Proceso de Comunicación y Participación Ciudadana

Son funciones del Comité de Calidad:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 12 de 23

- Definir las políticas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer los objetivos y estrategias necesarias para el mantenimiento y mejora del SGC.
- Garantizar la consecución de los recursos necesarios para el desarrollo y continuidad del SGC.
- Promover el compromiso de la alta dirección en el desarrollo y mejoramiento del SGC.
- Validar que todos los procesos y procedimientos diseñados por la entidad estén alineados con los propósitos y objetivos del SGC.
- Revisar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y de las modificaciones que se tramiten ante el Sistema cuando se cuente con el visto bueno del Líder del Proceso de Gestión de Calidad. La aprobación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se protocolizará con la firma del Contralor Distrital.
- Las demás funciones que le asigne el señor contralor relacionados con el SGC.


5.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

5.1 REQUISITOS GENERALES.

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NTCGP-1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008 de la siguiente manera:

- a. Identifica los procesos de su Sistema de Gestión de Calidad y la manera como los aplica a través de la organización.
- b. Determina la secuencia y la interacción de los procesos.
- c. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- d. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios (Capítulo 6), para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e. Garantiza la disponibilidad de la información de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2 de este manual.
- f. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos como se describe en el capítulo 8 de la norma.
- g. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos en el capítulo 8 de la norma.

A lo largo de este Manual de Calidad se establece, cómo se gestionan estos procesos, para que sean acordes con los requisitos de la norma NTCGP-1000:2009 y NTC ISO 9001:2008. En el numeral 7.4 de este documento, se presenta la forma como la organización se asegura de controlar los procesos contratados externamente que afectan la calidad del producto.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 13 de 23

5.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

5.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias incluye:

- a. Declaración de la política de calidad de la entidad y sus objetivos de calidad (Numeral 3.3 y 3.4 de la norma de calidad).
- b. El Manual de Calidad.
- c. Procedimientos documentados requeridos por la norma:
 - ☺ Documento de Control de Documentos.
 - ☺ Documento de Control de Registros.
 - ☺ Acciones Preventivas.
 - ☺ Acciones Correctivas.
 - ☺ Control de Producto no Conforme.
 - ☺ Auditorias Internas.
- d. Documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, que le permiten asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e. Registros requeridos por la norma (numeral 4.2.4)

5.2.2 Manual de Calidad


La Contraloría Distrital de Cartagena, ha establecido su manual de calidad para su eficaz gestión que incluye:

- a. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, sus características particulares y la justificación de las exclusiones.
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.3 Control de Documento

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, controla los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, según lo establecido en el procedimiento Control de documentos, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

5.2.4 Control de Registro

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 14 de 23

La organización ha establecido, y realiza, una adecuada gestión de los registros, con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

El procedimiento Control de registro, establece los requisitos mediante los cuales, se garantiza que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables; y los controles necesarios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, y para definir el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

6 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION

6.2 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, de la siguiente manera:

- Comunica a los servidores públicos la importancia de satisfacer a nuestro cliente externo y/o parte interesada.
- La determinación del cumplimiento de la política de calidad.
- Asegura que se establece y se entienden los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de este manual.
- Realiza reuniones periódicas con el líder del Proceso de Gestión de Calidad, para hacer seguimiento a los procesos a través de las acciones de mejora, (Véase formato)
- Suministra los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.


6.3 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de la Contraloría Distrital de Cartagena a través del mejoramiento continuo de sus procesos, garantiza que se cumpla con la misión de la entidad, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

6.4 POLITICA DE CALIDAD

La Contraloría Distrital de Cartagena, ha adoptado una política de calidad (numeral 3.3 de este manual) que cumple con los siguientes requisitos establecidos por la ley:

- Sigue los lineamientos de la misión de la entidad.
- Incluye un compromiso de mejora continua con la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, para contribuir con los fines esenciales del estado definidos constitucionalmente.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 15 de 23

- Es conocida, entendida e interiorizada por todos los servidores públicos de la entidad.
- Se encuentra en el manual de calidad y dentro de cada una de las dependencias de la entidad, adicionalmente, en un afiche ubicado en la cartelera de la Contraloría Distrital, en busca de hacer de la calidad, una cultura o filosofía de trabajo para todos los miembros de la organización.
- Debe ser revisada para su adecuación periódicamente.

6.5 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de Calidad

Los objetivos han sido establecidos en las actividades y niveles pertinentes de la organización, éstos se pueden medir y cuantificar a través de los indicadores que se presentan en el numeral 3.4 de este manual. Los objetivos de calidad (ver numeral 3.4) son coherentes con la política de calidad establecida por la organización, a cada uno de estos se les ha designado un responsable, para verificar su cumplimiento.

5.4.2 Planificación del sistema de Gestión de Calidad.

La alta dirección a través del Comité de Calidad elabora un cronograma de actividades que permite el seguimiento a los cumplimientos de los requisitos contemplados en el numeral 4.1 de la norma.

Todo cambio que se planifique e implemente en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá mantener la integridad del Sistema de Gestión. Estos cambios están sujetos a lo establecido en el documento de control de documentos.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y autoridad


La Contraloría Distrital de Cartagena, tiene definidas las responsabilidades del personal de la organización, las cuales se encuentran descritas en el manual específico de funciones, Requisitos y competencias laborales. También se tiene determinados los niveles de autoridad que se manejan en la organización, (remitirse al numeral 2.4 de este manual).

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección de la Contraloría Distrital de Cartagena, ha designado como su representante al Secretario General, quien tendrá la autoridad y desempeñará las funciones estipuladas por la norma NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 en su numeral 5.5.2.

5.5.3 Comunicación interna.

La Contraloría Distrital de Cartagena ha definido un proceso de Comunicación Interna que se encuentra inmerso en el despliegue del Proceso de Comunicación de la entidad. Este proceso considera la eficacia del sistema de gestión de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 16 de 23

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 Generalidades

El Comité de Calidad de La Contraloría Distrital, revisa semestralmente el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Se incluye en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad. Se deja constancia de los resultados de la revisión en el formato correspondiente en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6.2 y 5.6.3 de la norma NTCGP1000:2009 y ISO 9001:2008.

6.0 GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE RECURSOS

La Contraloría Distrital de Cartagena, con el propósito de proveer un producto de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para ello, el Líder del Proceso de Gestión de Calidad y demás jefes identifican los recursos necesarios y los comunica a la alta dirección para su aprobación y dar inicio a la gestión de adquisición de los mismos, logrando así la satisfacción del cliente externo.

6.2 TALENTO HUMANO


6.2.1 Generalidades

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias cuenta con servidores públicos capacitados e idóneos y con la experiencia necesaria para realizar los trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio que exigen nuestros clientes.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La Contraloría Distrital de Cartagena, a través de los siguientes puntos garantiza el cumplimiento de este requisito exigido por la norma NTCGP 1000:2009.

- Determina la competencia necesaria de los servidores públicos que realizan trabajos que afectan la calidad del producto a través del manual de funciones de la entidad, aplicando los procesos de selección, inducción, reinducción y contratación, establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporciona la formación o capacitación de sus servidores públicos según las necesidades de estos, según lo estipulado en el Proceso Capacitación establecido por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se asegura que los servidores públicos se concienticen de la pertenencia e importancia de sus actividades y de su contribución para el logro de los objetivos y política de calidad establecida, a través de la ejecución de las auditorías internas de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 17 de 23

- Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del producto mediante la aplicación de los procedimientos del Proceso de Gestión del Personal; estos registros cumplen con los requisitos del numeral 4.2.4 de la norma NTCGP1 000:2009.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Para el desarrollo de su misión, la Contraloría Distrital de Cartagena cuenta con una plataforma tecnológica y Física compuesta por:

Equipos Servidores

Un servidor HP PROLIANT ML 110

Equipos PC Escritorios

Veintidós (22) Equipos de Escritorios

Equipos Portátiles

Diez (10) equipos portátiles Convenio Interadministrativo Alcaldía
Cinco (5) equipos portátiles Convenio Interadministrativo AGR
Tres (3) equipos portátiles Convenio Interadministrativo CGR
Seis (6) equipos portátiles de propiedad de la entidad.

Impresoras

Cinco (5) impresoras Laserjet HP
Tres (3) Impresoras Tinta.

Equipos de Red


Un (1) Swich 3COM Gigabyte 10/100/1000 Mbps 26 puertos
Seis (6) Swich fast Ethernet de puerto 10/100 Mbps
Un (1) router 3COM Office Connect 54 Mbps Wireless 11g.

Estaciones de trabajo

Cincuenta y dos (52) divisiones para oficinas.
Treinta y dos (32) sillas plásticas
Cinco (5) Archiveros Metálicos de tres gavetas.
Aires acondicionados Centrales y Mini Split.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Contraloría Distrital de Cartagena provee a sus servidores públicos, el ambiente de trabajo adecuado para el cabal desarrollo de las funciones asignadas en cada proceso, para lo cual cuenta con los recursos apropiados.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 18 de 23

7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del producto o la prestación del servicio.

La planificación para la realización del producto se contempla en el Plan Estratégico Corporativo que se formula para un periodo de cuatro años y en los planes de acción de la entidad que se diseñan para cada vigencia, los cuales cumplen con los literales a, b, c y d del numeral 7.1 de la norma.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con El Producto y/o Servicio.

La Contraloría Distrital de Cartagena, asegura que los productos y/o servicios que presta cumplen con los requisitos establecidos por la ley, y por los exigidos o estipulados por la misma entidad, esto según lo estipulado por el numeral 7.2.1 en sus literales c y d de la norma.


7.2.2 Revisión De Los Requisitos Relacionados Con El Producto y/o Servicio.

La Contraloría Distrital de Cartagena, a través del Director y Coordinador de la dependencia responsable de la entrega del producto y/o servicio revisa y valida que el producto y/o servicio cumpla con los requisitos establecidos por la Ley, por la entidad y por los señalados en el numeral 7.2.2 literales a, b y c de la norma NTCGP 1000:2009, antes de que estos se entreguen a nuestros clientes externos o partes interesadas. Esta revisión y validación de requisitos del producto y/o servicio debe consignarse en el registro correspondiente y manejarse de acuerdo a lo estipulado por el documento de control de registro.

7.2.3 Comunicación Con El Cliente.

La entidad ha determinado y establecido comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información del producto, consultas, modificaciones y retroalimentación, incluyendo las quejas, como se explica a continuación:

- El director del área responsable de la elaboración y entrega del producto y/o servicio, por medio de llamadas telefónicas, oficios y mesas de trabajo informa al cliente sobre la iniciación de las investigaciones que alimentarán la elaboración del producto y la forma en que se realizarán estas, para tales efectos se apoyará en la oficina de Participación Ciudadana.
- Las consultas puntuales del cliente son atendidas por los auditores y el director técnico de auditoría fiscal de manera verbal o escrita con la prontitud y oportunidad requeridas. Las modificaciones a los requisitos del producto y/o servicio serán realizadas por el director técnico de auditoría fiscal y el Líder del Proceso de Gestión de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 19 de 23

- La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento del formato satisfacción del cliente. El manejo de las quejas se realiza a través del formato Reporte de quejas y/o reclamos.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS.

7.4.1 Proceso de Adquisición de bienes y Servicios

La entidad debe asegurarse que los productos y/o servicios que adquiera cumplan los requisitos especificados en el pliego de condiciones y en la Ley, para esto la Contraloría Distrital de Cartagena debe evaluar a los proveedores, en aras de una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos de la entidad y en el Plan de Compras.

Se deben establecer los criterios para la selección y evaluación de desempeño de los proveedores, y evaluación de proveedores, diligenciando los correspondientes registros de cada uno de estos, según lo estipulado en el documento de control de registro.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios.

La información necesaria para la adquisición de bienes y servicios está contenida en el pliego de condiciones elaborado por la entidad en el cual se tiene en cuenta:

- Los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación de los proveedores.
- Requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad.

Estos requisitos deben ser conocidos por el proveedor antes de la adquisición del bien o servicio.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.

La entidad verificará el producto adquirido en el momento en que ingrese a las oficinas, realizando una comparación de lo solicitado con lo entregado. Esta comparación y verificación está a cargo del servidor público que desempeña las funciones en el área de almacén.


7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La entidad planifica y lleva a cabo la elaboración y la prestación del producto bajo condiciones controladas, de conformidad con lo programado en la vigencia y en el despliegue del MOP, y en cumplimiento de los literales a, b, c, d, f y g de la norma de calidad.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Contraloría Distrital de Cartagena ha establecido como sus productos, Respuestas de Quejas, Denuncias y Reclamos, los informes de auditoría, Beneficios

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 20 de 23

de Control Fiscal, Sancionatorios, Planes de Mejoramiento, los fallos con y sin responsabilidad fiscal y los hallazgos fiscales, los cuales son monitoreados y evaluados a través del proceso correspondiente. El estado de cada producto se identifica a lo largo del desarrollo de los procesos, actividades y tareas que se van ejecutando.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La Contraloría Distrital de Cartagena, para la administración y el cuidado de los bienes suministrados por el cliente en calidad de apoyo a la investigación, tales como, CDs, disquetes, documentos, equipos de cómputo u otros elementos, en primera instancia los identifica, verifica que se encuentren en buen estado y los salvaguarda para evitar su deterioro o pérdida.

Si algunos de estos bienes del cliente se pierden, deterioran, o que de cualquier otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado según lo estipulado en el documento de control de registro, y su estado comunicado al cliente.

7.5.5 Preservación del Producto y/o Servicio

De acuerdo a lo estipulado en el documento de control de documentos, la contraloría Distrital maneja la conservación, manejo, consulta y archivo de los productos que generen los procesos Misionales.

8.0 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Contraloría Distrital de Cartagena a través de la Coordinación de Planeación y de todos los procesos de la entidad, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto entregado y/o Servicio Prestado.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.


8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del Cliente

El comité de calidad de la entidad analiza el formato satisfacción del cliente externo que diligencia el mismo, con el objeto de tomar las acciones preventivas o correctivas del caso, según lo estipulado en el documento de acciones correctivas y preventivas

8.2.2 Auditorias Internas

La Contraloría Distrital de Cartagena, realiza auditorias internas de calidad de manera anual a todos los procesos que afectan la calidad del producto, con el propósito de determinar que el Sistema de Gestión de Calidad:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 21 de 23

- Presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este manual de calidad, como con los requisitos de la norma NTCGP1000:2009, así como con los requisitos establecidos por la entidad en su Sistema de Gestión de Calidad.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La entidad ha establecido el procedimiento para auditorías internas, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.2.2 de la norma NTCGP 1000:2009.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y la medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por los líderes de procesos, los cuales se medirán mensuales y se reflejarán en los informes de desempeño de procesos trimestrales. Durante las revisiones por la dirección, y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se debe tomar acciones de acuerdo con los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas que se mencionan en el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de este Manual de Calidad.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio

El seguimiento y medición del producto se realiza a través de reuniones en mesa de trabajo en los Procesos Misionales, a la cual asiste el Líder del Proceso con su equipo de trabajo. El registro de estas actividades, se lleva en formatos para el control del producto del proceso. Estos formatos son:


- Actas de Reunión.
- Ayudas memorias
- Control de Registros de calidad.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias asegura que el producto que no es conforme con los requisitos, es identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización tiene establecido los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme, para esto se ha establecido el procedimiento Control del Producto No Conforme. La satisfacción del cliente se toma del registro Satisfacción del cliente.

8.4 ANALISIS DE DATOS

La Contraloría Distrital de Cartagena, realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y para evaluar dónde se puede realizar mejora continua. Se incluyen los resultados de las actividades diarias y de su respectivo control de calidad, así como los indicadores de gestión definidos en el numeral 3.4 de este manual. Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre la satisfacción del cliente tomados del registro Satisfacción del Cliente.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 22 de 23

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La organización asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de Calidad, a través de una buena gestión de la Política de Calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías, las acciones correctivas y preventivas y a través de las revisiones por la dirección.


8.5.2. Acción Correctiva

La Contraloría Distrital tiene establecido el procedimiento Acciones Correctivas, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.2 de la norma técnica de calidad.

8.5.3. Acción Preventiva.

La Contraloría Distrital de Cartagena tiene establecido el procedimiento de Acciones preventivas, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de potenciales No Conformidades, con el fin de prevenir su ocurrencia. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.3 de la norma de calidad.

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P03-M01
		Fecha: 31/07/2015
		Versión: 4.0
		Página 23 de 23

ARTICULO SEGUNDO: El presente documento será divulgado por la Coordinación de Comunicación a todas las áreas y /o procesos para su conocimiento y colgado en la página web de la entidad.

ARTICULO TERCERO: El incumplimiento de directrices expuesta en este manual de parte de los empleados de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias a carrea falta gravísima y apertura a una indagación preliminar disciplinaria.

ARTICULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Cartagena de Indias, a los _____ del año Dos Mil Quince (2015).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Original Firmado

MARIO ANDRÉS FELIZ MONSALVE
Contralor Distrital

Proyecto: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado
Elaboró: Claudia Vélez Torres_ Auxiliar Administrativo
Revisión Técnica: Comité de Calidad