

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 1 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD.....	4
2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD.....	5
2.1 HISTORIA.....	5
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	7
2.3.1 Misión.....	7
2.3.2 Visión.....	7
2.3.3 Principios y Valores.....	7
2.4 ORGANIGRAMA.....	8
2.5 CLIENTES.....	8
3.0 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	10
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	10
3.2 EXCLUSIONES.....	11
3.3 POLITICA DE CALIDAD.....	11
3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	11
3.5 COMITÉ DE CALIDAD	12
3.5.1 Estructura y funciones.....	12
4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	14
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	14
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.....	14
4.2.1 Generalidades.....	14
4.2.2 Control de Documentos.....	15
4.2.3 Control de Registros.....	15
5.0 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION.....	15

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 2 de 21

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION.....	15
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	16
5.3 POLITICA DE CALIDAD.....	16
5.4 PLANIFICACION.....	16
5.4.1 Objetivos de Calidad.....	16
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	16
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	17
5.5.1 Responsabilidad y Comunicación.....	17
5.5.2 Representante de la Dirección.....	17
5.5.3 Comunicación Interna.....	17
5.6 REVISION POR LA DIRECCION.....	17
5.61 Generalidades.....	17
6.0 GESTION DE LOS RECURSOS.....	17
6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS.....	17
6.2 TALENTO HUMANO.....	18
6.2.1 Generalidades.....	18
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.....	18
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	18
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	19
7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO....	19
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	19
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	19
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio...	19

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 3 de 21

7.2.3 Comunicación con el cliente.....	19
7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS.....	20
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.....	20
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios.....	20
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.....	20
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO.....	20
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	20
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	21
7.5.4 Propiedad del Cliente.....	21
7.5.5 Preservación del Producto y/o Servicio.....	21
8.0 MEDICION ANALISIS Y MEJORA.....	21
8.1 GENERALIDADES.....	21
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION.....	21
8.2.1 Satisfacción del Cliente.....	21
8.2.2 Auditorias Internas.....	21
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	22
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio.....	22
8.5 MEJORA.....	23
8.5.2 Acciones Correctivas.....	23
8.5.3 Acciones Preventivas.....	23

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 4 de 21

1. PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

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 implementado su Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con lo establecido en la en la Ley 872 de 2003, el Decreto 4110 y la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004.

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 Gerente y Líder de calidad deben verificar la implementación de 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 deben 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 5 de 21

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 responsabilidad del Gerente 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.

2. PRESENTACION 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 6 de 21

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, distinguan 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.

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 7 de 21

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.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (Está en proceso de legalización).

La Contraloría Distrital de Cartagena posee una planta global de personal, lo que quiere decir que un servidor público puede desempeñar funciones en las diferentes áreas o dependencias que conforman la entidad.

La Contraloría Distrital, está conformada por siete áreas, a saber:

- Despacho
- Secretaria General
- Dirección Técnica de Auditoria Fiscal
- Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal
- Dirección Administrativa y Financiera
- Oficina Asesora Jurídica

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 8 de 21

- Oficina Asesora de Control Interno

2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.3.1 Misión

Fomentar El Buen El Uso De Los Recursos Públicos.

Vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejan fondos y bienes del Distrito, con el fin de proteger el patrimonio público. Evaluar la sostenibilidad ambiental, esforzarnos en satisfacer las expectativas y requerimientos de la comunidad Cartagenera, con un Talento Humano calificado y comprometido con los objetivos de la Entidad, utilizando herramientas técnicas y tecnológica con un alto grado de eficiencia, eficacia y calidad.

2.3.2 Visión

Reconstruir la confianza de la comunidad en la gestión del Control Fiscal

Para el año 2011, gozaremos de un alto grado de confiabilidad ante la comunidad Cartagenera, seremos líderes en la aplicación de instrumentos de calidad en el Control Fiscal en la región, desarrollando procesos con un alto grado de eficiencia y eficacia; aplicando mecanismos efectivos de participación ciudadana con un Talento Humano calificado y comprometido con los objetivos estratégicos de la Entidad. Para esto Transformaremos la organización en su cultura corporativa, estructura financiera y su plataforma tecnológica.

2.3.3 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 9 de 21

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.

2.3.3.1 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.

- Los bienes públicos son sagrados.
- Todos los sujetos de control son iguales ante la fiscalización.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- La participación ciudadana es complemento fundamental del control fiscal.
- La rendición de cuentas a la comunidad y a los entes de control, son una práctica permanente de nuestra gestión.
- El servicio a la comunidad exige servidores públicos idóneos y competentes.

2.3.3.2 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.

- Honestidad:

Actuar correctamente, con honradez, respetando lo que le pertenece al otro.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 10 de 21

En la perspectiva de generar confianza en la comunidad, el ejercicio de las funciones de los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Cartagena se hace dando primacía al interés general sobre el interés particular, y considerando que todos los bienes públicos son sagrados.

➤ **Respeto:**

Actitud para reconocer los derechos de los demás y no vulnerarlos.

En el ejercicio del control fiscal los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, ejercen el respeto al reconocer y aceptar las sugerencias, posiciones, conceptos y derechos de los otros servidores, de los sujetos de control y de la comunidad.

➤ **Imparcialidad:**

Actitud mental que permita juzgar y proceder sin decisión anticipada.

Los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, proceden con imparcialidad en el ejercicio del control fiscal cuando aplican criterios de manera equitativa y buscan el interés colectivo sobre el particular.

➤ **Igualdad:**

Disposición para dar a cada quien lo que le corresponde.

En las decisiones de los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Cartagena se observa el tratamiento igual a todos los sujetos de control, sin apremios de carácter afectivo, ideológico o interés particular.

➤ **Servicio A La Comunidad:**

Satisfacer necesidades del público.

La atención que brinda la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias se caracteriza por ser amable, oportuna y eficiente, dando cumplimiento cabal a nuestras funciones.

➤ **Transparencia:**

Disposición para darle visibilidad a las actuaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 11 de 21

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias es una entidad transparente en todas sus actuaciones, por cuanto acepta ser observada por la comunidad y por otras instituciones, le otorga carácter público a la información que genera y rinde cuentas en forma oportuna y veraz a la ciudadanía y a los órganos de control.

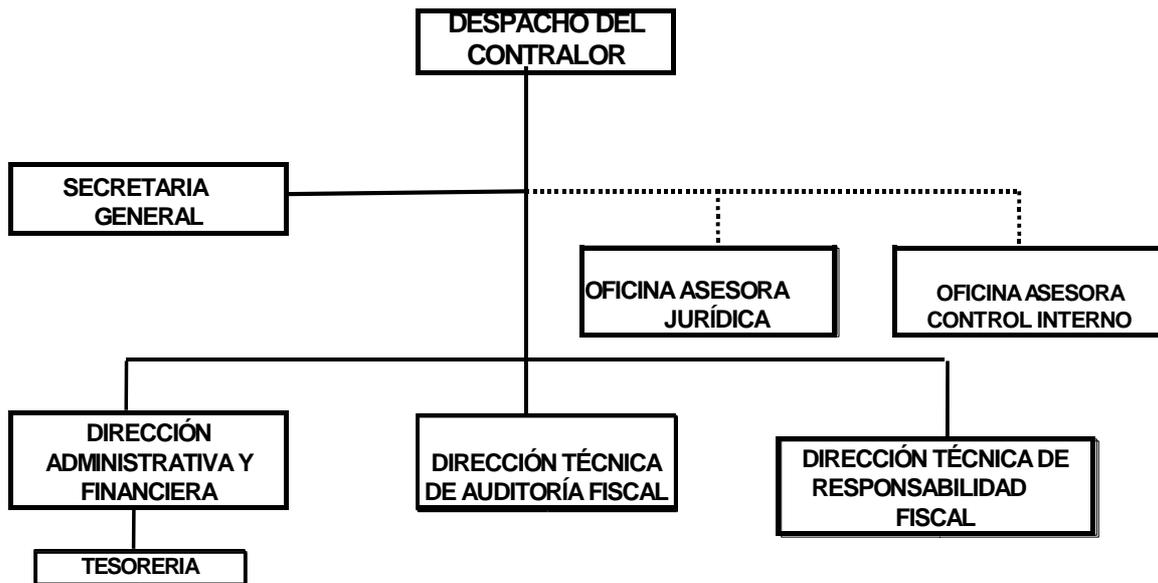
➤ **Integridad:**

Conducta intachable que se origina por la práctica de valores y principios éticos.

En el desempeño de las distintas actividades y tareas que comprenden el ejercicio del control fiscal, los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Cartagena cumplen cabalmente con los valores y principios, de modo que ejercen un liderazgo ético en la sociedad cartagenera.

ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 12 de 21



2.4 CLIENTES

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

- La comunidad.
- El Concejo Distrital.
- Auditoría General de la República.
- Personería Distrital.
- Procuraduría.
- Fiscalía General de la Nación.
- Contraloría General de la República
- Contraloría Departamental de Bolívar.

Parte interesada:

- Sujetos y puntos de control

Clientes Internos:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 13 de 21

◆ Todos los Procesos de la Entidad.

3. 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 Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004 y en la Ley 872 de 2003.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Evaluación a la Gestión Fiscal de la administración y de los particulares que manejen fondos y bienes públicos; y la sostenibilidad ambiental.

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.

POLITICA DE CALIDAD

La Contraloría Distrital de Cartagena de indias tiene el firme propósito de orientar su gestión fiscalizadora, a satisfacer las exigencias de sus clientes, a través del mejoramiento continuo de sus procesos, buscando obtener resultados eficientes y de calidad en cada una de sus actuaciones, fomentando siempre el control social participativo. En consecuencia propenderá en representación de la comunidad, por ejercer un control fiscal efectivo que garantice la optimización de recursos del Distrito de Cartagena de Indias, contribuyendo a la transparencia en el ejercicio de la función publica, para lo cual cuenta con personal idóneo totalmente comprometido.

OBJETIVOS DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 14 de 21

1. Lograr y mantener la satisfacción del cliente interno y externo y parte interesada.
2. Implementar y Aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad en la organización.
3. Desarrollar en competencias laborales el Talento Humano de La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias.
4. Mejorar continuamente el MOP de la entidad.
5. Garantizar la aplicación efectiva de la auditoria integral en los sujetos y puntos de control.
6. Garantizar la interiorización de los Valores Corporativos y los Principios Éticos en la Entidad

INDICADORES DE CALIDAD

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.

COMITÉ DE CALIDAD Y EQUIPO TECNICO DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 15 de 21

Estructura y Funciones

La Contraloría Distrital de Cartagena, ha adoptado un Comité Coordinador de Calidad y un equipo técnico 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
- Director Técnico de Auditoría Fiscal
- Director Técnico de Responsabilidad Fiscal y Acciones Judiciales
- Director Administrativo y Financiero
- Jefe asesor de la oficina jurídica.
- Jefe asesor de la oficina de Control Interno
- Secretario General
- Gerente de Calidad.
- Líder de Calidad

Son funciones del Comité de Calidad:

- Definir las políticas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer los objetivos y estrategias necesarias para la implementación, 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 16 de 21

- Las demás funciones que le asigne el señor contralor relacionados con el SGC.

Los servidores públicos que conforman el equipo técnico de calidad son:

- Representante del Comité de Calidad, quien actuará como gerente del Proyecto del SGC.
- Un líder de Calidad escogido del grupo de agentes de cambio, que conforman el equipo técnico de calidad.
- Once servidores públicos de la Dirección Técnica de Auditoría Fiscal
- Dos servidores públicos de la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal.
- Un servidor público de la Oficina Asesora Jurídica.
- Dos servidores públicos de la Dirección Administrativa y financiera.
- Un servidor público de la oficina de Participación Ciudadana.

Son funciones del equipo técnico:

- Dar apoyo técnico en la definición de la política para el SGC
- Formular recomendaciones, asesoramiento y apoyo a la organización para lograr la implementación del SGC y su continuidad.
- Evaluar, hacer seguimiento y recomendaciones al SGC.
- Implementar mecanismos que permitan la detección de necesidades de mejora del SGC y definir acciones para su logro.
- Liderar, interactuar y dar pautas para la creación y funcionamiento de los círculos de facilitadores de la calidad en toda la organización.
- Generar e implementar mecanismos para evaluar las necesidades de entrenamiento del personal en las distintas áreas de la entidad, mediante la orientación de un programa permanente de educación y capacitación en pro del mejoramiento continuo y medir la efectividad del mismo.
- Diseñar e implementar mecanismos que permitan la medición de la satisfacción de los clientes y emprender acciones al respecto.
- Asesorar al Comité Coordinador de Calidad en la validación de todos los procesos y procedimientos diseñados, verificar que estén acordes con los lineamientos, propósitos y objetivos del SGC.
- Las demás funciones que le sean asignadas, relacionadas con el SGC en la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 17 de 21

4.0 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

4.1 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-1000:2004 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. (Ver Anexo A).
- b. Determina la secuencia y la interacción de los procesos. (Ver Anexo B).
- 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-1000:2004. 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: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 18 de 21

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 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 (Anexo C)
 - Documento de Control de Registros (Anexo D)
 - Acciones Preventivas (Anexo E)
 - Acciones Correctivas (Anexo F)
 - Control de Producto no Conforme (Anexo G)
 - Auditorias Internas (Anexo H).
- 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)

4.2.2 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 19 de 21

c. La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, que se presenta en el Anexo B de este Manual de Calidad.

4.2.3 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.

4.2.4 Control de Registro

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.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION

5.1 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 y gerente de calidad, para hacer seguimiento a los procesos a través de las acciones de mejora, (Véase formato)

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 20 de 21

- Suministra los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.

5.2 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.

5.3 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.
- 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.

5.4 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 21 de 21

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 de funciones de la empresa. 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 Gerente de Calidad, quien tendrá la autoridad y desempeñará las funciones estipuladas por la norma NTCGP 1000:2004 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.

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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 22 de 21

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 NTCGP1000:2004.

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 implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para ello, el gerente del Sistema de Gestión de Calidad y demás jefes identifica 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 1000:2004.

- 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 23 de 21

- 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 establecidos, a través de la ejecución de las auditorías internas de calidad.
- 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 000:2004.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Para el desarrollo de su misión, la Contraloría Distrital de Cartagena cuenta con una infraestructura compuesta por:

- Total De equipo de Cómputo: 30 unidades
- Windows XP Profesional: 21 unidades
- Windows XP Home Edition: 2 unidades
- Windows 98: 7 unidades
- Memoria RAM 256: 16 unidades
- Memoria RAM 128: 5 unidades
- Memoria RAM 64: 2 unidades
- Memoria RAM 32: 2 unidades
- Memoria RAM 768: 1 unidad
- Memoria RAM 512: 2 unidades
- Memoria RAM 96: 1 unidad
- Memoria RAM 192: 1 unidad

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: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 24 de 21

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 Distrital de Auditoria que se diseña para cada vigencia y en los planes de acción de la entidad, 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 de la dependencia responsable de la entrega del producto y/o servicio y el gerente de calidad revisan y validan 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 1000:2004, 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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 25 de 21

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 gerente de calidad, según lo estipula el documento de acciones de mejora.
- 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, de conformidad con lo establecido en el SICE y en el Plan de Compras.

Se deben establecer los criterios para la selección y evaluación de desempeño de los proveedores, en los formatos de selección GAASMI01P-F01, (anexo I) 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 26 de 21

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 el PDA de 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, los informes de auditoría, los fallos con 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, subprocesos, 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 27 de 21

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 genere el Proceso de Evaluación a la Gestión Fiscal.

8.0 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Contraloría Distrital de Cartagena a través de su Dirección Técnica de Auditoría Fiscal, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto 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 Auditorías Internas

La Contraloría Distrital de Cartagena, realiza auditorías internas de calidad de manera semestral a todas las áreas que afectan la calidad del producto, con el propósito de determinar que el Sistema de Gestión de Calidad:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 28 de 21

- Presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este manual de calidad, como con los requisitos de la norma NTCGP1000:2004, 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 1000:2004.

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 la alta dirección. 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 la oficina de la Dirección Técnica de Auditoría Fiscal, a la cual asiste el Director Técnico de Auditoría Fiscal con el equipo de coordinadores de los procesos y el gerente de calidad. El registro de estas actividades, se lleva en formatos para el control del producto del proceso. Estos formatos son:

- Ayudas memorias del proceso
- Papeles de trabajo
- 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

	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 29 de 21

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.

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.

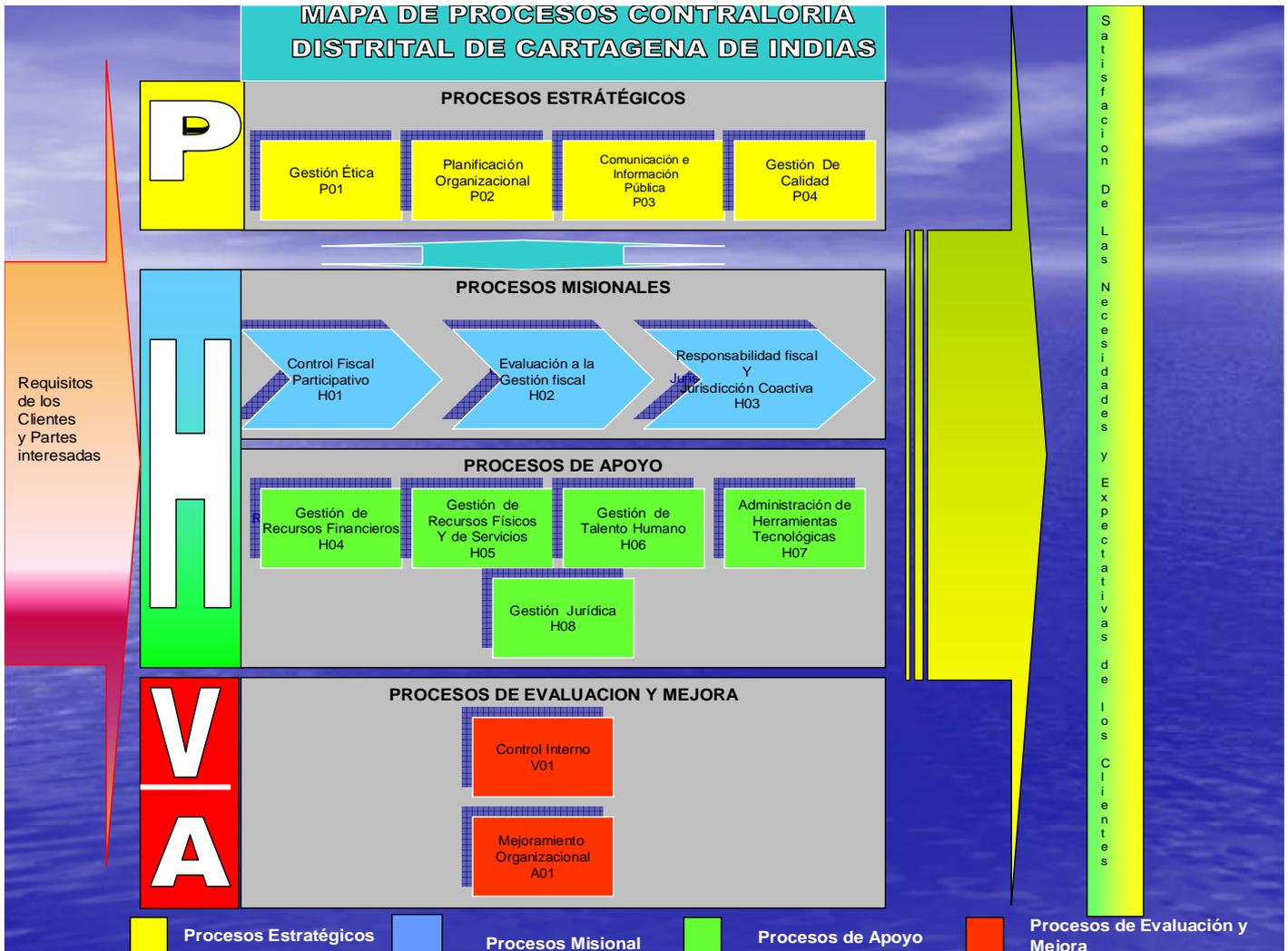
 <p>Contraloría Distrital de Cartagena de Indias</p>	MANUAL DE CALIDAD	Código: P04-M01
		Fecha: 31/10/2008
		Versión: 1.0
		Página 30 de 21



MANUAL DE CALIDAD

Código: P04-M01
 Fecha: 31/10/2008
 Versión: 1.0
 Página 1 de 21

MAPA DE PROCESO



ANEXO C

MANUAL DE CALIDAD

DOCUMENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Aplicar la metodología que nos permita cumplir con el control y manejo de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Esta metodología se aplicará a todos los documentos tanto internos como externos que se relacionen con el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los formatos de registros y modificaciones.

3. DEFINICIONES

- **Documentos: Información** y su medio de soporte, entendiendo como medio de soporte: papel, magnético, óptico o electrónico, muestra, patrón o una combinación de estos.
- **Documentos Controlados:** Aquellos que deben ser entregados oficialmente y reemplazan toda versión anterior.
- **Modificar:** Actualizar los contenidos de los documentos.
- **Validar:** Confirmar por medio del suministro de evidencia objetiva que se ha cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Control de Registros:** Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de Calidad. Dentro del control de

registros debe establecerse un procedimiento documentado, para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Listado Maestro de Documentos internos
- Listado Maestro de Documentos Externos
- Difusión de Documentos
- Solicitud de Modificación de Documentos.

5. CONTENIDO

Condiciones Generales

5.1.1 El Gerente de Calidad, será el encargado de manejar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, atendiendo los siguientes lineamientos:

- Conservar el original de los documentos vigentes manteniendo un documento impreso y una copia magnética.
- Mantener el documento vigente y la versión inmediatamente anterior.
- Distribuir y recoger las copias controladas, según lo especificado en este documento.
- Mantener un formato de modificaciones y actualizar el documento según las mismas.
- Retirar los documentos obsoletos en el momento pertinente.

5.1.2 Para efectos de revisar la estructura de la documentación, debe remitirse a la norma fundamental con su respectivo código..

5.1.3 Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que poseen copias, deben tener un sello en la parte inferior derecha que lo identifique como copia controlada.

- 5.1.4** El líder de Calidad encargado de manejar los documentos, debe llevar un formato de copia controlada en donde se confirme la fecha, el documento al que se le sacó copia y el nombre de la persona y área que le sacó la copia.
- 5.1.5** En el momento en que en un documento del Sistema de Gestión de Calidad se realice una modificación o le sea reemplazado, se debe eliminar del sistema y recoger las copias entregadas del mismo. Adicional, se le debe imprimir un sello que diga obsoleto, al documento y anexo original, que servirá de versión inmediatamente anterior y destruir las copias existentes.
- 5.1.6** Los documentos que se están archivando en medios magnéticos deben tener un tratamiento especial así:
- Guardar los disquetes y CD en recipientes que los protejan del agua, polvo, etc.
 - Membretear los disquetes y CD con el fin de facilitar u búsqueda y consulta.
 - Mantener los medios magnéticos alejados de fuentes que emitan radiación, electromagnética, con el fin de conservarlos.
 - Realizar trimestralmente el backup de la información que se maneje para asegurarla.
 - Trimestralmente el Comité de Calidad debe revisar la documentación y las solicitudes de modificación, con el fin de aprobar las que sean necesarias.

5.2 PROCEDIMIENTO

Diagrama de Flujos

5.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.

5.3.1 Documentos Internos

En el listado maestro de documentos deben registrarse y controlarse los documentos que hagan parte del Sistema de Gestión de Calidad. De igual forma, se debe actualizar cada vez que se realice una modificación en cualquier documento.

5.3.2 Documentos Externos

El listado maestro de documentos externos, debe controlar aquellos documentos que estén relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y debe dárseles el mismo tratamiento que los documentos internos.

5.4 DIFUSION DE DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben difundirse a todos los funcionarios de la entidad, para su conocimiento, aplicación y consulta. Debe existir un formato en donde se especifique la fecha de difusión y los asistentes.

5.5 ARCHIVO Y CONSERVACION DE LOS DOCUMENTOS

El Gerente de Calidad debe velar por la conservación y archivo de los documentos. Estos deben permanecer legibles y de fácil identificación. Para su conservación es necesario:

- Archivar la documentación en fólderes de pasta dura y argollada, debidamente etiquetado con el nombre del Proceso, responsable, ultima fecha de modificación y número del tomo.
- Los documentos de constante consulta se deben guardar y mantener en bolsillos de acetato transparente, para evitar su deterioro.

5.6 MODIFICACION DE DOCUMENTOS

Debe existir un archivo en donde todo funcionario que labore en la entidad, pueda sugerir alguna modificación para cualquier documento. Este formato debe estar firmado por los solicitantes y someterlo al comité coordinador de calidad quien determinará la viabilidad de la modificación y la actualización del listado maestro que corresponda.

ANEXO E

MANUAL DE CALIDAD

ACCIONES PREVENTIVAS

1. OBJETIVO.

Equipar a la entidad de los mecanismos necesarios para el descubrimiento de posibles no conformidades y determinar la aplicación de las medidas preventivas que se deben seguir en estos casos.

2. ALCANCE

Estas acciones preventivas se deben aplicar a todos los procedimientos que se realicen en la entidad que estén encaminados a prevenir posibles no conformidades en los productos/servicios y procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

4. DOCUMENTO Y REGISTROS

- Informe y seguimiento de las acciones preventivas y correctivas

5. CONTENIDO

Condiciones Generales

Se tomarán acciones preventivas con el objetivo de evitar la aparición de no conformidades en los productos y procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acometiendo las posibles causas que generen estas no conformidades.

La aplicación de una acción preventiva puede ser generada, entre otros, por cualquiera de los siguientes factores:

- Auditorias Internas
- Auditorias de Calidad
- Auditorias Externas
- Registro de no conformidades
- Observación de potenciales problemas
- Quejas y/o reclamos de clientes externos
- Evaluación de proveedores

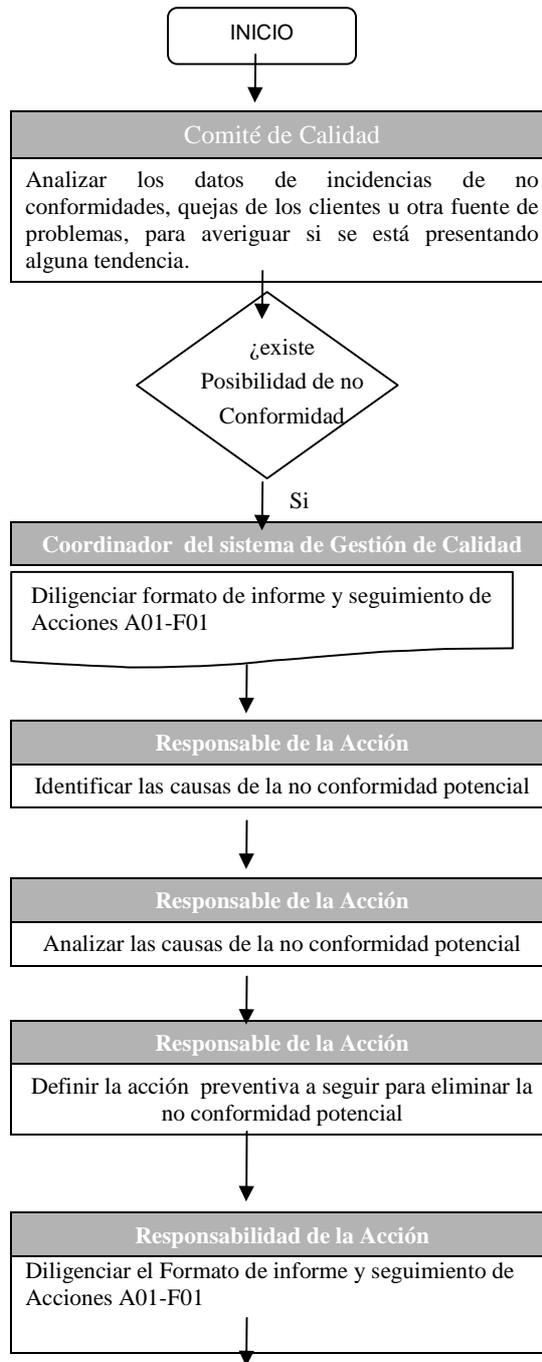
Al detectarse una posible no conformidad, el responsable del proceso debe determinar los servidores públicos que harán parte de la identificación y elaboración de las acciones preventivas que se aplicarán en aras de eliminar esta posible no conformidad, estos servidores públicos deben hacer parte del área en donde se presenta la inconformidad.

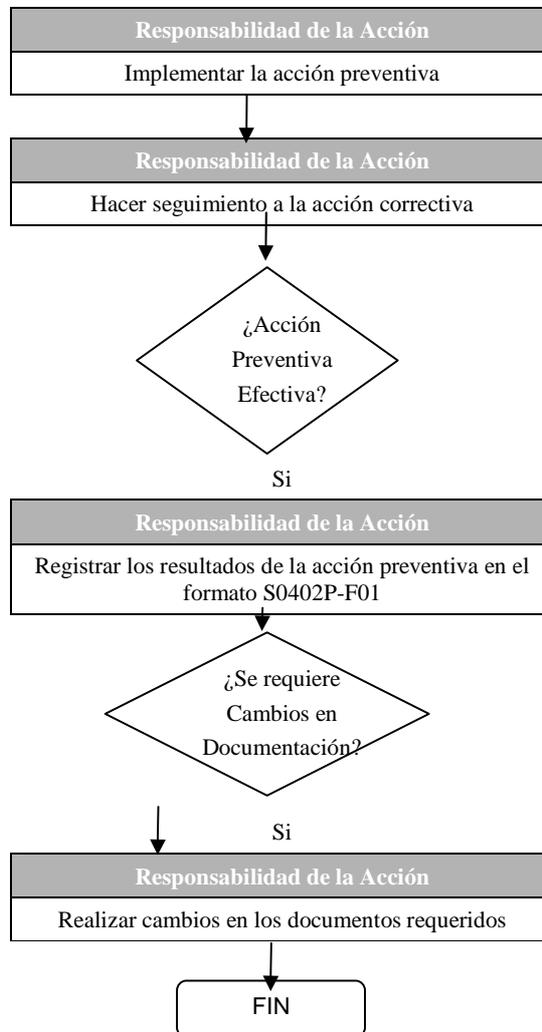
Debe diligenciarse el formato de acciones preventivas, en el cual se determinará la fecha en que se identificó la no conformidad, las acciones preventivas que se siguieron para su eliminación, la fecha en que se pondrán en práctica las acciones tomadas, el responsable del proceso en donde se detectó la no conformidad, las personas que elaboraron las acciones preventivas y un cronograma de realización de tareas con indicadores que permitan medir la efectividad de las acciones tomadas.. Esto con el fin de identificarlos posibles problemas dentro del producto o proceso y evitar su reaparición.

Todo registro que emane la aplicación de las acciones preventivas deben ir anexos al formato debidamente diligenciado de acciones preventivas para luego ser revisado por la alta dirección.

El Gerente y líder de calidad deberán realizar seguimiento a la implementación de las acciones preventivas tomadas, basándose en la fecha en que se aplicaron (formato de acciones preventivas) y revisando el cumplimiento del cronograma de tareas con indicadores que muestra el formato de acciones preventivas.

PROCEDIMIENTO





6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

*INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC-ISO 9000:2000: Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC, 2000.

*NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTCGP 1000:2004: Sistemas de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios: Requisitos.

ANEXO F

MANUAL DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS

1. OBJETIVO

Identificar e implementar en cada una de las dependencias de la entidad las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades que se hayan detectado.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado a todos los productos/servicios y procesos del Sistema de Gestión de Calidad en toda la entidad en donde se identifiquen no conformidades, en aras de eliminarlas y evitar su reaparición.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

- Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Informe y Seguimiento de Acciones correctivas

5. CONTENIDO

CONDICIONES GENERALES

Las acciones correctivas se elaborarán y aplicarán en el caso en que se detecten no conformidades en los procesos, productos/servicios del Sistema de Gestión de Calidad, estas no conformidades se pueden detectar de la siguiente manera:

- Registro de no conformidades
- Retroalimentación de clientes externos.
- Auditorias Internas
- Auditorias Externas
- Auditorias de Calidad
- Entrega de insumos no conformes por parte de los proveedores
- Defectos en los productos/servicios de la entidad que superen los niveles de calidad previamente establecidos.

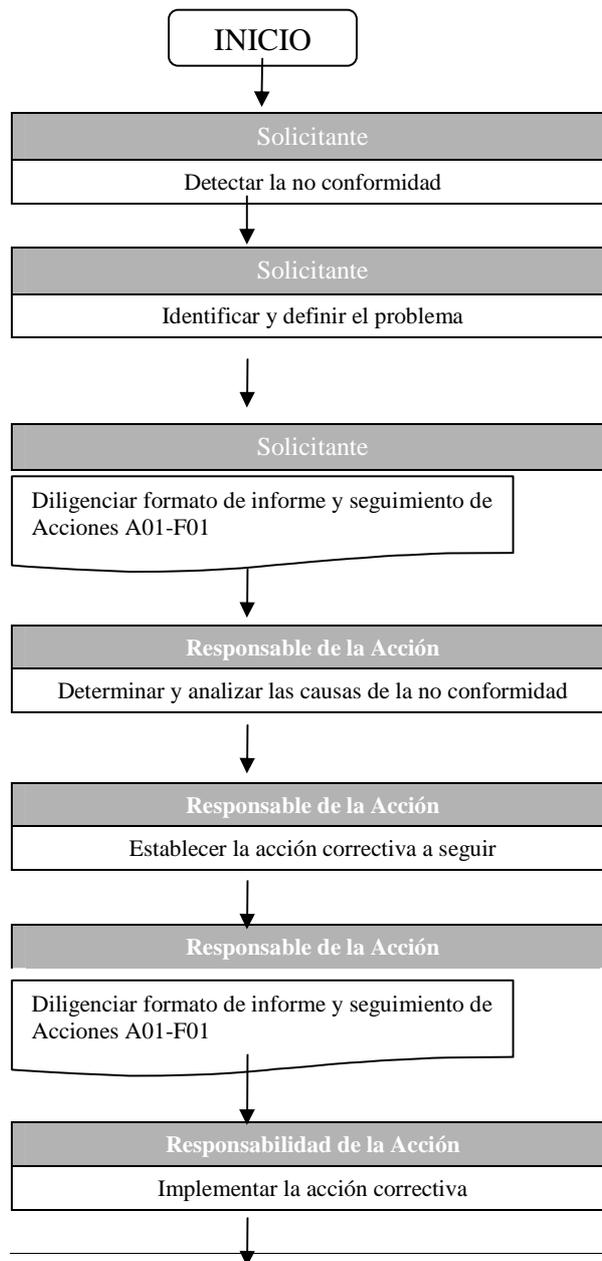
Al detectarse una No Conformidad, el responsable del proceso debe determinar los servidores públicos que harán parte de la identificación y elaboración de las acciones correctivas que se aplicarán, en aras de eliminar esta, estos servidores públicos deben hacer parte del área en donde se presenta la No Conformidad.

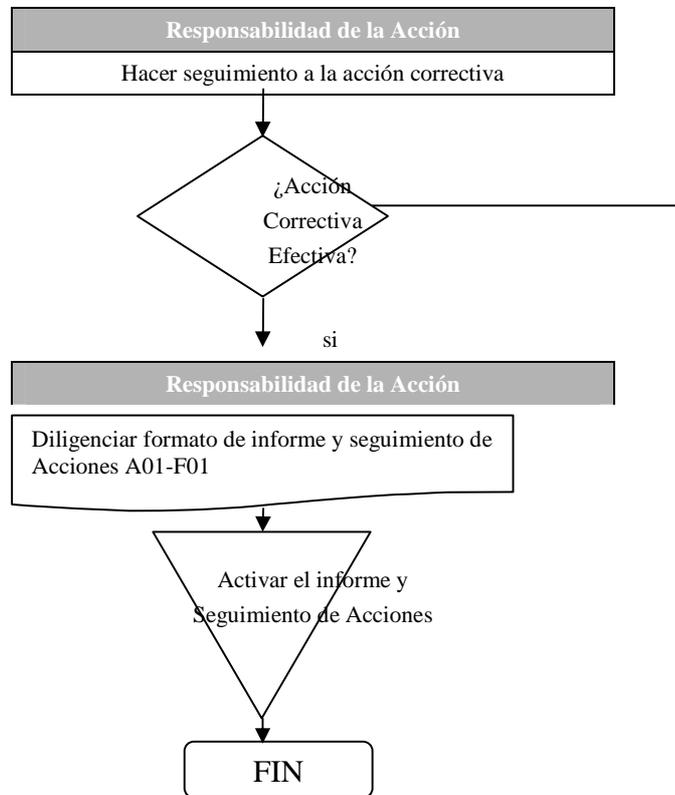
Debe diligenciarse el formato de acciones correctivas, en el cual se determinará la fecha en que se identificó la No Conformidad, las acciones correctivas que se siguieron para su eliminación, la fecha en que se pondrán en práctica las acciones tomadas, el responsable del proceso en donde se detectó la No Conformidad, las personas que elaboraron las acciones correctivas y un cronograma de realización de tareas con indicadores, que permitan medir la efectividad de las acciones tomadas. Esto con el fin de identificar los posibles problemas dentro del producto o proceso y evitar su reaparición.

Todo registro que emane de la aplicación de las acciones correctivas debe ir anexo al formato debidamente diligenciado de acciones correctivas, para luego ser revisado por la alta dirección.

El Gerente y el líder de calidad, deberán realizar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas tomadas, basándose en la fecha en que se aplicaron (formato de acciones preventivas) y revisando el cumplimiento del cronograma de tareas con indicadores que muestra el formato de acciones correctivas.

PROCEDIMIENTO





6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

*INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC-ISO 9000:2000: Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC, 2000.

*NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTCGP 1000:2004: Sistemas de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios: Requisitos.

MANUAL DE CALIDAD

FORMATO DE INFORME DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

FORMATO: A01-F01

Proceso:			
Subproceso:			
ACCION A TOMAR		NUMERO DE LA ACCION	
PREVENTIVA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
CORRECTIVA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
FECHA: dd/mm/aa			
ORIGEN DE LA ACCION			
* Auditoria de Calidad	<input type="text"/>	* Queja y/o reclamo	<input type="text"/>
* Auditoria Interna	<input type="text"/>	* Observación	<input type="text"/>
* Auditorias Externas	<input type="text"/>		
* No conformidad	<input type="text"/>		
Tipo: _____			
DESCRIPCION DEL PROBLEMA			
ACCIONES A TOMAR			
ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA	RESPONSABLE	
Firma del Responsable de la dependencia			

ACCIONES DE MEJORA	FECHA	RESPONSABLE

NUEVA SITUACION

Firma del responsable de la dependencia	
Firma del responsable del proceso	

ANEXO G

**MANUAL DE CALIDAD
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**

1. OBJETIVO

Constituir los criterios y pasos que se deben seguir para el control y manejo de los servicios no conformes que se puedan presentar en la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servicios y comprende la recepción y el manejo de insumos, actividades del proceso y servicio prestado.

3. DEFINICIONES

- **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 potencialmente indeseable.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos. La concesión se concede sobre una cantidad determinada de producto y por un tiempo limitado.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **No Conforme:** Servicio que no satisface los requisitos especificados por el Cliente.
- **Rechazo definitivo:** Servicio no conforme sin ninguna alternativa de reparación ó reproceso, el cual debe ser aislado para su desecho.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Reporte de Producto No Conforme
Acciones Correctivas
Acciones Preventivas

5. CONTENIDO

5.1. CONDICIONES GENERALES

5.1.1. El producto no conforme se puede originar y/o detectar en:

- Los procesos.
- La supervisión al servicio.
- Auditorias de calidad
- Auditorias Internas

5.1.2. El responsable del manejo de la No Conformidad es el Director del área donde ésta se genera. Cuando la no conformidad se presenta por quejas del cliente, el responsable es el Gerente de Calidad.

5.1.3. Las no conformidades se originan por incumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley y por la NTCGP 1000:2004, mala condición de los insumos y por un servicio deficiente prestado al cliente. Las no conformidades se detectan a través de la inspección, revisión del servicio, quejas y reclamos de los clientes.

5.1.4. Se debe informar de la no conformidad a:

- Las personas involucradas en la elaboración del producto y/o servicio
- La Alta Dirección

5.1.5. Las dos formas de tratamiento al producto No Conforme son:

- Correctivo
- Acción correctiva

5.1.6. En el momento en que se detecte un producto No Conforme en la entidad se debe realizar un reproceso, que es la acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

5.1.7. Se deben aplicar acciones correctivas cuando:

- Ocurra una no conformidad interna (del servicio o del SGC)
- La No Conformidad proviene de fuentes externas, tales como quejas del cliente y reclamos.

5.1.8. Factores que indican la necesidad de acciones correctivas:

- Quejas del cliente
- No conformidades
- Reprocesos permanentes
- Reportes de auditoria interna y de calidad

5.1.9. Se debe corregir y prevenir las causas que originaron las no conformidades detectadas. Ver procedimientos para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

5.1.10. Se deben tomar acciones correctivas cuando se han presentando No Conformidades que han ocasionado una desviación importante en los procesos del SGC.

5.2. PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC-ISO 9000:2000: Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC, 2000.

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTCGP 1000:2004: Sistemas de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios: Requisitos.

