

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

TABLA DE CONTENIDO

1. CONTENIDO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
1.1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.2. ALCANCE.....	5
1.3. EXCLUSIONES.....	5
2. DESCRIPCION DEL NEGOCIO.....	5
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRALORÍA.....	5
2.2. DEFINICIÓN DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA CONTRALORÍA	
2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
3. PRESENTACION DEL MANUAL.....	9
3.1. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL.....	9
3.2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	10
4.1. REQUISITOS GENERALES.....	10
4.1.1. Explicación del Diagrama de Procesos.....	12
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	13
4.2.1. Generalidades.....	13
4.2.2. Manual de Calidad.....	14
4.2.3. Control de documentos.....	14
4.2.4. Control de los registros.....	14
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	15
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	15
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.....	15
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD.....	15
5.4. PLANIFICACIÓN.....	17

REVISADO	APROBADO
Cargo: Coordinador de Calidad Firma:	Cargo: Contralor Municipal Firma:

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

5.4.1. Objetivos de la calidad.....	17
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	21
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	23
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.....	23
5.5.2. Representante de la Dirección.....	26
5.5.3. Comunicación Interna.....	26
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	26
5.6.1. Generalidades.....	26
5.6.2. Información para la Revisión.....	27
5.6.3. Resultados de la revisión.....	27
6. GESTION DE LOS RECURSOS.....	28
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA DE LA EFICACIA DEL SGC.....	28
6.2. RECURSOS HUMANOS.....	28
6.2.1. Generalidades.....	28
6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación.....	29
6.3. INFRAESTRUCTURA.....	30
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.....	31
7. REALIZACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	32
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	32
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	33
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	33
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....	34
7.2.3. Comunicación con el cliente.....	34
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	36
7.4. COMPRAS.....	36
7.4.1. Proceso de Compras.....	36

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

7.4.2. Información de las Compras.....	36
Verificación de los productos comprados.....	36
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	37
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.....	37
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	
7.5.3. Identificación y Trazabilidad.....	38
7.5.4. Propiedad del Cliente.....	38
7.5.5. Preservación del Servicio.....	39
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	39
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.....	39
8.1. GENERALIDADES.....	39
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	40
8.2.1. Satisfacción del Cliente.....	40
8.2.2. Auditoría Interna.....	40
8.2.3. Seguimiento y medición de los Procesos.....	41
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio.....	41
8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	42
8.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	43
8.5. MEJORA.....	43
8.5.1. Mejora Continua.....	43
8.5.2. Acción Correctiva.....	43
8.5.3. Acción Preventiva.....	44
9. ANEXO 1.....	44

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

1. CONTENIDO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría Municipal de Valledupar es un órgano de control de carácter técnico e independiente, con autonomía administrativa y presupuestal para administrar y lograr sus objetivos en los términos y condiciones contempladas en la constitución, las leyes, decretos que las desarrollen y las normas generales armonizadoras dictadas por el Contralor General de la Republica; correspondiéndole la responsabilidad estratégica de vigilar, dar cuenta de la gestión y resultados de la administración del Municipio, los entes descentralizados, instituciones educativas y demás personas naturales o jurídicas que administren bienes, hagan uso de los bienes y recursos del municipio; con el propósito de asegurar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y la satisfacción de las necesidades de la comunidad como destinataria final de los recursos públicos.

Para la gestión y atención al público, la entidad pone a disposición la siguiente información:

Calle 14 No. 6-44 Piso 3 / Valledupar – Cesar

despacho@contraloriavalledupar.gov.co

5801842 – Telefax: 5803280

<http://contraloriavalledupar.gov.co>

El Sistema de Gestión de la calidad en la Contraloría Municipal de Valledupar está enfocado hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios. El Sistema se desarrolla para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de todas las actividades que se realizan en las diferentes dependencias de la entidad y es de obligatorio cumplimiento por parte de todos sus funcionarios, a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la excelencia en los servicios prestados y la Mejora Continua.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Municipal de Valledupar, para el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma GP1000:2009.

Este Manual de Calidad muestra los alcances, áreas y procesos involucrados, las funciones, actividades y responsabilidades del personal, además, hace referencia a los Procedimientos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2 ALCANCE

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la Contraloría Municipal de Valledupar es la prestación de los servicios de control fiscal al municipio de Valledupar, mediante la vigilancia y evaluación de la gestión y los resultados de los sujetos y puntos de control y demás personas naturales o Jurídicas que administren bienes y recursos del municipio.

1.3. EXCLUSIONES

Los Requisitos de la NTCGP 1000:2009 que no aplican debido a la naturaleza de la entidad y de sus servicios, se considera como exclusión, los requisitos correspondientes a los numerales:

7.3 “Diseño y Desarrollo”, dado que la Contraloría Municipal de Valledupar ejerce su control fiscal de acuerdo con lo definido en la Constitución Política y las leyes aplicables.

7.5.2 “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”, puesto que los servicios que presta la contraloría municipal de Valledupar a través de sus procesos misionales no requieren de verificación mediante actividades de seguimiento y medición, posteriores a la entrega, ya que estas consisten en la sustentación, explicación y publicación

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

de los informes generados como resultado de la prestación del servicio del control fiscal al municipio de Valledupar.

7.6, “Control de los equipos de seguimiento y medición”, ya que de acuerdo a las actividades de seguimiento y medición establecidas por la entidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, no se requieren equipos para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio, puesto que lo que se genera de las actividades del control fiscal son documentos e información a los cuales se les puede realizar seguimiento y medición mediante observación directa.

2. GENERALIDADES DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRALORÍA

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR**, como ente del control fiscal garantiza que la prestación del servicio se realice de forma eficaz, eficiente y efectiva, mediante la dirección y control de sus procesos misionales, la evaluación y mejoramiento de las competencias del personal y una adecuada infraestructura física y tecnológica que le permita cumplir con las funciones para la cual fue creada la entidad.

2.2. DEFINICIÓN DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA CONTRALORÍA

2.2.1. SERVICIOS OFRECIDOS

AUDITORIA REGULAR

Permite proferir un dictamen conformado por la opinión de los estados contables y el concepto de la gestión y los resultados, para emitir el pronunciamiento sobre el fenecimiento o no de la cuenta. Implica la ejecución de un trabajo integral aplicando de manera simultánea y articulada de los sistemas de control fiscal.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

AUDITORIA ESPECIAL

Evalúa políticas, asuntos, programas, proyectos, procesos, áreas o actividades de carácter específico o transversal, de interés o relevancia con el propósito de emitir un concepto u opinión sobre lo evaluado.

De igual manera, a través de esta modalidad de auditoría se podrá hacer seguimiento a los planes de mejoramiento.

AUDITORIA EXPRÉS

Se desarrolla mediante un procedimiento abreviado en las fases del proceso auditor y permite atender situaciones coyunturales que por su importancia o impacto requieren de evaluación inmediata y celeridad para entregar resultados oportunos traducidos en concepto.

PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

Aplica a los Servidores Públicos o Particulares que administren, manejen o inviertan en fondos, bienes y recursos públicos, que incumplan los deberes legales que le son exigidos a los servidores públicos en relación al ejercicio de sus funciones de la necesaria colaboración que deben prestar a las Contralorías Municipales.

RESPONSABILIDAD FISCAL

Aplica a los servidores público y particulares que a cualquier título administren manejen o inviertan fondos, bienes, o recursos públicos, es decir que ejerzan algún tipo de gestión fiscal.

PROCESO JURISDICCIÓN COACTIVA

Este procedimiento va desde el inicio formal del proceso (auto avocando conocimiento), hasta el resarcimiento del daño causado o el remate de los bienes embargados y secuestrados, para con el producto de ello reparar el daño.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

MATRIZ DE CLIENTES/PRODUCTOS/PROCESOS

CLIENTES	PRODUCTOS/SERVICIOS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • SUJETOS DE CONTROL (12) Alcaldía Municipal de Valledupar. Curaduría Urbana N° 1 Curaduría Urbana N° 2 EMDUPAR FONVISOCIAL INDUPAL Hospital Eduardo Arredondo Daza Comercializadora Mercabastos Terminal de transportes de Valledupar SIVA Personería, Concejo Municipal • Puntos de Control: Instituciones Educativas del Municipio de Valledupar (42) 	Revisión de cuentas Refrendación de Reservas Presupuestales Informe Financiero y de Gestión Registro y Contabilización de la Deuda Pública Auditoría Regular Auditoría Especial Auditoría Exprés	Control fiscal
E.S.E. y E.S.P. Municipales	Revisión de cuentas Informe Financiero y de Gestión Registro y Contabilización de la Deuda Pública Auditoría Regular Auditoría Especial Auditoría Exprés	Control fiscal
Entidades Descentralizadas Municipales	Revisión de cuentas Informe Financiero y de Gestión Registro y Contabilización de la Deuda Pública Auditoría Regular Auditoría Especial Auditoría Exprés	Control fiscal

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Ciudadanos	Atención y Trámite de Peticiones, Quejas y Denuncias Capacitación en Control Social y en conformación de veedurías	Participación ciudadana
Entidad Afectada y Presunto Responsable Fiscal	Indagación Preliminar Proceso de Responsabilidad Fiscal Diligencia Administrativa Sancionatoria	Proceso de Responsabilidad Fiscal Administrativa Sancionatoria
Ejecutado	Cobro Coactivo	Cobro coactivo

2.2.3. PARTES INTERESADAS

CLIENTES	PRODUCTOS/SERVICIOS	PROCESOS
Auditoría General de la República	Rendición Semestral y Anual de Cuenta Atención a Requerimientos de Información Información Contratación sujetos de control	Control fiscal
Contraloría General de la República	Información para inclusión y exclusión de personas del Boletín de Responsables Fiscales Información Deuda Pública	Control fiscal
Procuraduría General de la Nación	Investigaciones disciplinarias	Control fiscal Jurídica
Contaduría General de la República	Reporte de Saldos y Movimientos Reporte de Operaciones Recíprocas	Gestión financiera
Concejo Municipal	Control político y la Gestión	Gestión estratégica
Proveedores	Adquisición de bienes	Gestión de Adquisición de bienes y servicios

2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La Contraloría Municipal de Valledupar, a partir de las necesidades, expectativas de sus clientes y partes interesadas, ha definido como punto de referencia, para la dirección de la entidad sus direccionamiento estratégico, el cual incluye la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad que a continuación se relacionan.

2.3.1. Misión

Propender por la buena gestión fiscal de los recursos públicos del Municipio de Valledupar, mediante el fortalecimiento de la Cultura del Control, la Participación Ciudadana y conservación de los recursos naturales apoyados en principios morales, éticos y la Constitución.

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

2.3.2. Visión

La Contraloría Municipal de Valledupar en el año 2019, será reconocida por la efectividad de la vigilancia, el control y los resultados de la gestión fiscal de los recursos públicos del Municipio de Valledupar.

2.3.3. Principios y valores

- ▶ En La Contraloría Municipal de Valledupar, se reconocen y actúa bajo los siguientes principios éticos:
 - ▶ 1. Dirige sus acciones en la salvaguarda y vigilancia del uso de los recursos públicos para beneficio social, con fundamento en el reconocimiento de la dignidad humana, la constitución y la ley.
 - ▶ 2. Encamina e impulsa sus actuaciones al ejercicio del control fiscal territorial con autonomía y altos índices de calidad.
 - ▶ 3. Organiza y promueve la ética pública, la equidad y la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal Territorial.
 - ▶ 4. Impulsa la construcción permanente de la confianza moral y resultados en la gestión pública territorial, al servicio de la comunidad y de sus clientes.
 - ▶ 5. Vigila la mejora continua de la gestión pública del Patrimonio Territorial en la defensa, protección y manejo del ambiente.
 - ▶ 6. Promueve y estimula el desarrollo del talento humano y fortalece la modernización tecnológica para el avance continuo.
- ▶ **TRANSPARENCIA**
- ▶ **HONESTIDAD.**
- ▶ **RESPONSABILIDAD**
- ▶ **LEALTAD**
- ▶ **RESPECTO**
- ▶ **PERTENENCIA**
- ▶ **PROFESIONALISMO**

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

3. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

3.1. ADMINISTRACION DEL MANUAL

El objeto del presente manual es enunciar la política de calidad y una descripción del sistema de gestión de la calidad de la **Contraloría Municipal de Valledupar** para la gestión de la calidad dentro de un enfoque sistémico orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas durante la prestación de los servicios.

El presente manual describe las disposiciones adoptadas por la **Contraloría Municipal de Valledupar** para cumplir con los requisitos del cliente, legales aplicables de la norma ISO NTCGP 1000:2009 y los establecidos por la organización relacionados con la calidad y aplicables a la prestación de los servicios.

El Manual de Calidad es aprobado por el Contralor (a) Municipal de Valledupar, siendo él o (a) representante de la dirección el responsable de la revisión, distribución y control de los cambios del mismo de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de **control de documentos**.

El Manual de Calidad es administrado por el Gerente de Calidad; la aprobación, revisión, Actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso se encuentra explicado en el Procedimiento Control de Documentos.

El Manual de la Calidad de la Contraloría Municipal de Valledupar puede ser consultado por **todos** los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas o que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del servicio de la entidad en los lugares de disposición, pero no puede ser retirado de las oficinas sin previa autorización de la Contralora Municipal de Valledupar.

iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

3.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Grado en que un conjunto de características (procesos o productos) inherentes cumple con los requisitos propuestos.

Sistema de Gestión de Calidad: Orden que la organización sigue para garantizar y controlar el servicio y la mejora del servicio.

Política de Calidad: Orientación que indica la dirección de la calidad en la organización.

Requisitos: Expectativa del cliente de carácter implícito u obligatorio.

Aseguramiento de la Calidad: Gestión que orienta el aumento de la capacidad del cumplimiento de los requisitos.

Mejoramiento Continuo: El compromiso de superar permanentemente las expectativas del cliente.

Producto: Resultado del servicio prestado.

Responsabilidad: Se entiende como la obligación de cumplir con una tarea asignada.

Autoridad: Es la potestad de tomar decisiones sobre un tema específico.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad alineado al cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP: 1000:2009, a través de un enfoque basado en procesos que le permitan cumplir con las funciones que le han sido asignadas los cuales se encuentran determinados en el **mapa de procesos** de la entidad, el cual se muestra la secuencia interacción de los mismos, se presenta a continuación:

El diagrama de procesos de la Contraloría municipal de Valledupar, muestra la interacción existente entre los procesos de dirección, misionales y de apoyo.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección:

Proceso 1. Gestión de Gerencia Estratégica. Determina todos los lineamientos y pautas a seguir para la formulación, desarrollo y seguimiento del Plan Estratégico y Planes de Acción; la gestión documental y el seguimiento, análisis y mejora, como base para garantizar la implementación del SGC y las comunicaciones oficiales (Interna y Externa).

Procesos Misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser; constituidos por los procesos de:

Proceso 2. “Control fiscal”: asegura la transparencia y el buen uso de los bienes y recursos públicos, mediante la evaluación de la Gestión Fiscal de los entes Sujetos de Control, la Generación de Informes de Ley (Obligatorios o Normativos), pronunciamientos y estudios de carácter económico, financiero, social y ambiental (estructurales y sectoriales).

Proceso 3. “Participación Ciudadana”: Se recepciona y tramita las denuncias, peticiones y quejas presentadas por la comunidad en general, cumpliendo con los parámetros y términos establecidos en la normatividad legal vigente.

Proceso 4. “Responsabilidad Fiscal”: se adelanta de conformidad con la Ley, para establecer los responsables y el daño del patrimonio público.

Proceso 5. Sancionatorio: Como obtener su resarcimiento a través de la jurisdicción coactiva.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora; constituidos por los procesos de: **Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Adquisición Bienes y Servicios y Gestión Administrativa.**

Proceso 7. “Gestión del Talento Humano”: incluye los temas relacionados con ingreso y desvinculación de personal, liquidación de nómina y prestaciones sociales, evaluación de desempeño, situaciones administrativas, capacitación y bienestar social.

Proceso 8. “Gestión Financiera”: Comprende la administración y asignación de recursos financieros para la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo misional.

Proceso 9. “Gestión Adquisición de bienes y servicios”: comprende la adquisición de bienes y servicios a través del proceso contractual.

Proceso 10. “Gestión Administrativa”: comprende la administración de bienes, recursos tecnológicos, los cuales se desarrollan a través de la gestión de inventarios, la planeación de compras, y la adquisición y mantenimiento de tecnología e infraestructura.

Proceso 11. “Gestión Jurídica”: permite organizar la asesoría jurídica a través de la emisión de conceptos y la Representación Judicial y Administrativa de la entidad; así como el trámite de los procesos disciplinarios (ordinario y verbal).

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia; constituidos por los proceso:

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Proceso 12. “Control de Evaluación”: está relacionado con la evaluación y seguimiento del MECI, el sistema de administración de riesgos, la ejecución de auditorías internas integradas, planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas.

Proceso 13. Gestión de la calidad: Todos los procesos que comprenden nuestro Sistema de Gestión de Calidad se encuentran planificados mediante las caracterizaciones de cada proceso, anexos a este manual, se incluye la interacción (entradas, salidas, responsables, proveedor y cliente interno), los criterios (objetivos, indicadores y metas), los métodos (procedimientos y registros), los recursos y la planificación de las actividades de seguimiento y medición (plan de seguimiento de los indicadores de los objetivos de los procesos). El Mapa de Procesos se presenta a continuación.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co



Nit: 892. 300.310-2

MANUAL DE CALIDAD

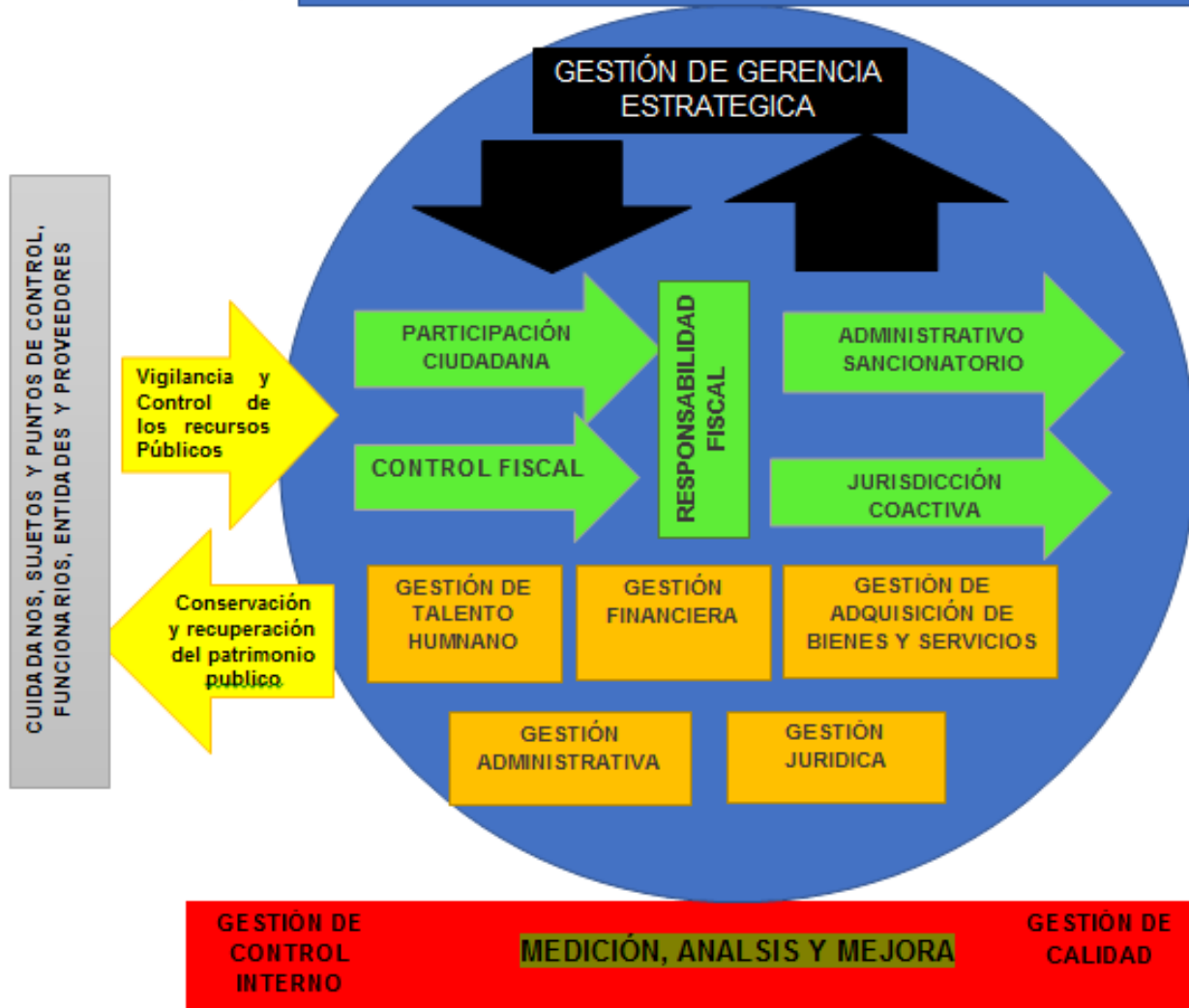
VERSION: 03

VIGENCIA: 24/11/16

PAGINA: 1 de 2



CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR MAPA DE PROCESOS



¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

MATRIZ DE PROCESOS Y RESPONSABLES

PROCESOS	RESPONSABLES
ESTRATEGICOS	
Gerencia Estratégica	Contralor
MISIONALES	
Participación ciudadana	Jefe de oficina de responsabilidad fiscal
Control fiscal	Jefe de Oficina de Control Fiscal
Responsabilidad fiscal	Jefe de oficina de responsabilidad fiscal
Administrativo sancionatorio	Jefe de oficina Asesora
Jurisdicción coactiva	Jefe de oficina Asesora
APOYO	
Gestión de Talento Humano	Jefe de oficina Administrativa y financiera
Gestión financiera	Jefe de oficina Administrativa y financiera
Gestión de adquisición de bienes y servicios	Jefe de oficina Asesora
Gestión Administrativa	Jefe de oficina Administrativa y financiera
Gestión Jurídica	Jefe de oficina Asesora
EVALUACION	
Control Interno	Jefe de Oficina de Control Fiscal
Gestión de la calidad	Jefe de Oficina de Control Fiscal

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

El presente manual de calidad incluye la política y objetivos de calidad; de la misma manera forma parte integral de él, los procedimientos que son requeridos por la norma y aquellos que aseguran la planificación, operación, control y mejoramiento continuo del SGC, todos ajustados a las Normas NTC ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Valledupar se ha desarrollado en el siguiente orden jerárquico: **la declaración de la política de calidad, objetivos de la calidad, manual de calidad y manual de procedimientos**, el cual incluye los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma NTCGP: 1000:2009 y los requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones, que le permitan asegurar la eficaz planificación y operación de sus procesos, como se muestra en la siguiente jerarquía documental:

iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

4.2.2 Manual de Calidad

La Contraloría Municipal del Valledupar, ha definido el presente documento como manual de calidad en el que se ha determinado el alcance del SGC, de la misma manera el documento hace las exclusiones que el SGC no requiere. De acuerdo al numeral 4.1 de la norma, se determinan y establecen los procesos necesarios del SGC, su secuencia e interacción, los criterios y métodos para su operación, control, evaluación, seguimiento e implementación de acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos requeridos para el Sistema de Gestión de la calidad se controlan de acuerdo a lo establecido en el **procedimiento de control de documentos**. Los documentos que contempla el SGC son:

- Manual de Calidad
- Manual de Procesos
- Registros
- Procedimientos
- Documentos Externos
- Normograma

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

La contraloría municipal de Valledupar, proporcionara evidencia de la conformidad de los requisitos del servicio mediante lo establecido en el **procedimiento de control de registros**. El SGC ha definido los mecanismos mediante los cuales se controlan los registros que forman parte del SGC. Dicho procedimiento incluye los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección de la Contraloría Municipal de Valledupar, adquiere el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad, mediante la retroalimentación a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen función en la entidad en el numeral de comunicación interna de este manual, además de establecer la política y objetivos de calidad, la realización de la revisión por la dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

El SGC se enfoca a satisfacer y cumplir las expectativas del cliente frente a sus requerimientos. Esto se refleja en el desarrollo del Numeral 7.2.1 y 8.2.1 del presente manual. Desde que se genera el Plan Estratégico de la Contraloría Municipal en el Proceso 1. “Gestión Estratégica”, se determinan las necesidades del cliente y se define como se deben cumplir estos requisitos, adicionalmente a partir de la retroalimentación que se recibe del Procedimiento “Medición de Satisfacción”, la alta dirección toma acciones para mejorar los servicios a través del Procedimiento “Revisión del SGC por la Dirección”. Finalmente, a través del Procedimiento “Participación ciudadana”, se reciben y tramitan los requerimientos de los ciudadanos, enfocados a cumplir con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. La alta dirección de la Contraloría Municipal de Valledupar ha determinado los requisitos del cliente en la **Matriz de Priorización** y asegura por medio del seguimiento y la medición de que se cumple con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes.

5.3 Política de Calidad

Nuestra política de calidad se define de la siguiente manera:

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

5.3.1. Política de la Calidad

La Contraloría Municipal de Valledupar se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de las funciones para la cual fue creada, garantizando una adecuada vigilancia y control de los recursos públicos y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables mediante la ejecución del control fiscal, el fomento y fortalecimiento de la participación ciudadana, la mejora de las competencias del personal, del clima organizacional y la adecuada gestión de la infraestructura; apoyados en principios morales, éticos y de transparencia que nos permitan la eficacia, eficiencia y mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Con el ánimo de asegurar y controlar el SGC frente al servicio que se presta se han definido los siguientes objetivos de acuerdo con las funciones y niveles pertinentes de operación:

- Asegurar una adecuada vigilancia y control de la administración pública Municipal
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables
- Ejercer un permanente control fiscal
- Fomentar la Participación Ciudadana
- Mejorar las competencias del personal
- Evaluar y mejorar el clima organizacional
- Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de servicio
- Eficacia en el cumplimiento del Plan Anticorrupción de la Entidad.
- Mejorar continuamente los procesos de la Entidad
- Fomentar los principios éticos y morales para el desarrollo de las funciones delegadas

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

MATRIZ DE CORRESPONDENCIA ENTRE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS RELACIONADOS
Satisfacer las necesidades y expectativas de las funciones para la cual fue creada., garantizando una adecuada vigilancia y control de los recursos públicos	1. Asegurar una adecuada vigilancia y control de la administración pública Municipal. 3. Ejercer un permanente control fiscal 10. Fomentar los principios éticos y morales para el desarrollo de las funciones delegadas. 8. Eficacia en el cumplimiento del Plan Anticorrupción de la Entidad.	Control fiscal Responsabilidad fiscal Administrativo sancionatorio Jurisdicción coactiva
Cumplimiento de los requisitos legales aplicables mediante la ejecución del control fiscal	2. Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables	Gestión Jurídica
Fomento y fortalecimiento de la participación ciudadana.	4. Fomentar la Participación Ciudadana	Participación ciudadana
Mejora de las competencias del personal, del clima organizacional y la adecuada gestión de la infraestructura.	5. Mejorar las competencias del personal 6. Evaluar y mejorar el clima organizacional 7. Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de servicio	Gestión de Talento Humano Gestión financiera Gestión de adquisición de bienes y servicios Gestión Administrativa
Eficacia, eficiencia y mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.	9. Mejorar continuamente los procesos de la Entidad	Control Interno Gestión de la calidad

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El SGC se enfoca hacia el cumplimiento de la misión y visión de la Contraloría Municipal del Valledupar, por lo que la política de calidad y sus objetivos están alineados tanto al cumplimiento de éstas (Ver Numeral 5.4.1) como a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009, y es a partir de la estrategia de la Contraloría que se identifican los procesos que contribuyen a su cumplimiento, lo cual asegura la integridad del SGC.

La planificación del sistema de gestión de calidad se traduce en el manual de calidad y en los Procedimientos documentados; debido a que los servicios que presta la Contraloría son homogéneos en su forma de ejecución, no se requiere planificación independiente para el SGC de cada nueva orden o proyecto.

A continuación se presenta la metodología utilizada para asegurar el mantenimiento de la integridad del SGC, cuando se planifican e implementan cambios en este:

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>VERSION: 03</p>
		<p>VIGENCIA: 24/11/16</p>
		<p>PAGINA: 1 de 2</p>

ETAPA 1 RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información que se tiene en cuenta para establecer si el SGC requiere cambios, surge de las siguientes fuentes: 1. Sugerencias y/o oportunidades de mejora producto de las revisiones en la ejecución de los procesos. 2. Monitoreo constante al SGC por el representante de la dirección para el SGC. 3. Información que se utiliza para la revisión por la dirección, de acuerdo con lo definido en el numeral 5.6.2 Esta etapa es responsabilidad del representante de la dirección para el SGC. 4. Resultados de la Auditorías Internas Integradas.



ETAPA 2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información debe ser analizada en reunión de revisión por la dirección (ver numeral 5.6 de este documento) y se identifica los cambios que deben generarse al SGC. Si los cambios identificados sugieren cambios en la estrategia de la Contraloría, deberá ejecutarse el **Ajustes al Plan Estratégico**. Frente a un cambio en la estructura de la cadena de valor el representante de la dirección para el SGC deberá garantizar que se revise la alineación con la estrategia. En caso que los cambios no sugieran ajustes a la estrategia de la Contraloría debe ejecutarse las disposiciones definidas en el **Procedimiento Control de Documentos**



ETAPA 3 APROBACIÓN

El Comité de Coordinación de Control Interno de la Contraloría, deberá reunirse y aprobar los ajustes a la estrategia así como la alineación de esta con la cadena de procesos de la Entidad, lo cual garantizará la integralidad del SGC. Queda evidencia de esta aprobación en acta de comité.

ETAPA 4 IMPLANTACION



El representante de la dirección para el SGC se encarga de realizar los cambios a la estrategia, socializarlos a los funcionarios involucrados. Si estos cambios se ve involucrados el SGC, deben ser documentados de acuerdo con el **Procedimiento Control de Documentos**. Aprobados los cambios a los documentos, se debe proceder con la capacitación al personal de la Contraloría frente a los cambios realizados en el sistema, para ello se envía la necesidad de formación y capacitación al **Procedimiento Capacitación y Bienestar Social**, por medio del cual se ejecutará la capacitación requerida. En caso de cambios a la estrategia, deberá realizarse divulgación de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento Comunicaciones Oficiales**



ETAPA 5 SEGUIMIENTO

El Representante de la dirección para el SGC, debe incluir dentro del programa de auditorías la revisión de la correcta implantación de los cambios, las auditorías internas integradas de calidad deberán ejecutarse de acuerdo con el **Procedimiento Auditorías Internas Internas**

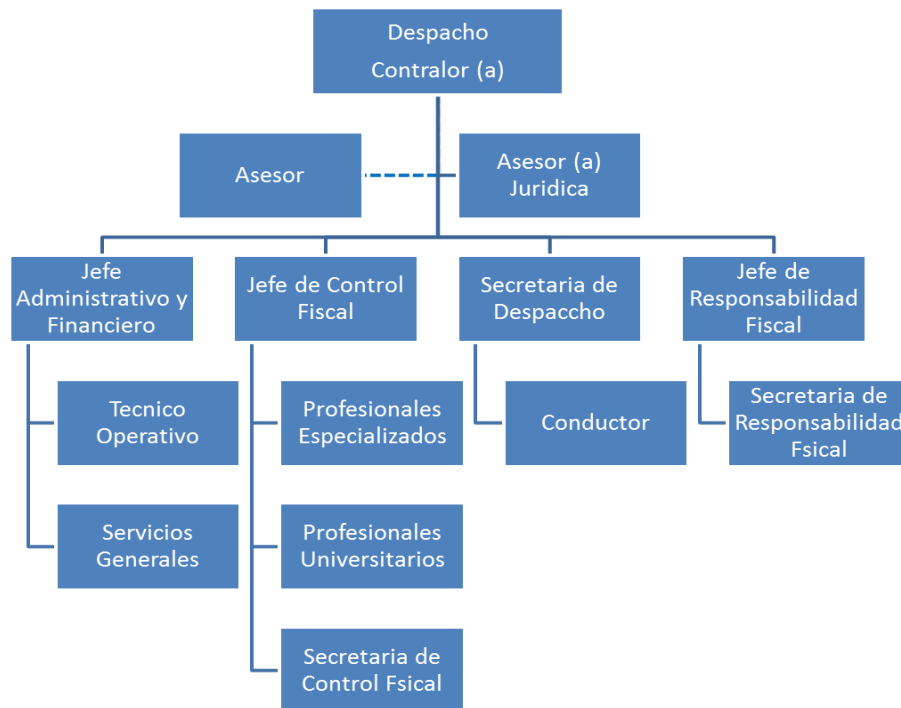
iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

5.4.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las principales responsabilidades y autoridades están definidas en el **Manual de Funciones y Perfiles de cargo** y complementadas en las **Caracterizaciones de los Procesos**. La organización ha establecido un organigrama en el cual se definen los niveles de autoridad de los diferentes cargos y su relación con los niveles inmediatos. El siguiente organigrama muestra los niveles de autoridad y líneas de comunicación de la Contraloría municipal:



Es importante destacar explícitamente, la responsabilidad y la autoridad de los roles que hacen parte del SGC, por lo cual se detalla a continuación:

La responsabilidad de la Alta Dirección del SGC es:

Contribuir con todos los requisitos exigidos por el SGC, propendiendo por un mejoramiento continuo de todo el sistema y generando las condiciones adecuadas para el correcto desarrollo de todas las actividades y compromisos, tanto de los clientes internos como externos.

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

La Alta Dirección del SGC tiene la autoridad para:

- Solicitar al Representante de la Dirección para el SGC cuando crea conveniente, las estadísticas sobre la tendencia del SGC y los informes que permitan establecer cómo se encuentra el SGC en un momento determinado según lo establecido en el Numeral 8.4 del Manual de Calidad.
- Realizar cambios estructurales al SGC, que conlleven a mejorar los procedimientos de todo el Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporcionar los recursos necesarios para la ejecución y buen desempeño de los procesos de la Contraloría Municipal de Valledupar.

El Representante de la Dirección para el SGC, es el responsable de:

- Velar por la correcta ejecución de todos los procedimientos establecidos en el SGC, de implementar los registros que soporten toda la operación dentro del SGC.
- Hacer el seguimiento permanente a todo el sistema mediante los mecanismos que se establecieron para determinar la tendencia del mismo.
- Mantener actualizado a todos los integrantes del SGC sobre las normas y Reglamentaciones que soportan todo el SGC.
- Las demás que están definidas en el Numeral 5.5.2 del Manual de Calidad.

El Representante de la Dirección para el SGC tiene la autoridad para:

- Programar las Auditorías Internas Integradas en el momento en que considere conveniente el cual debe estar dentro del período establecido por la Alta Dirección del SGC para la respectiva revisión.
- Estudiar todas las sugerencias que se hacen para el mejoramiento del SGC, junto con el responsable del procedimiento a mejorar y quien presenta la solicitud; analizar su viabilidad para finalmente rechazarla o autorizar la mejora y su implementación.
- Realizar cambios al SGC, cuando mejoren notablemente el desempeño de todo el sistema.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Los niveles 1 y 2 del organigrama, conformados por el Contralor y los Jefes de Oficina, tienen la autoridad para:

- Aprobar el Plan Estratégico, como base para definir o revisar los lineamientos del SGC y las directrices a nivel gerencial para el desempeño de las actividades de la Contraloría.
- Solicitar a los líderes de procesos definidos retroalimentación sobre la medición de los indicadores establecidos para cada uno de los procesos de la Contraloría.
- Modificar y/o actualizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que están relacionados para cada uno de los procesos.
- Conformar grupos de trabajo que participen y se responsabilicen activamente de la ejecución de los procesos de la Entidad.
- Estudiar los resultados de retroalimentación de satisfacción de clientes para emitir lineamientos y estrategias en la mejora de la prestación del servicio.
- Realizar la asignación del personal necesario para la ejecución de actividades previstas para el buen desempeño de los procesos de la Contraloría Municipal.

El nivel 3 conformado por los Profesionales Universitarios, se responsabilizan de:

- Ejecutar planes de acción a partir de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad efectuado por la Alta Dirección.
- Dirigir y controlar las actividades operativas y administrativas del personal a cargo.
- Conformar grupos de trabajo que participen y se responsabilicen activamente de la ejecución de los procesos de la Contraloría Municipal de Valledupar.
- Diseñar estrategias y lineamientos para la ejecución de los procesos que se encuentran a su cargo.
- Ejecutar las disposiciones definidas para dar tratamiento al producto no conforme que se presente durante la ejecución de los procesos.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

- Responder oportunamente las peticiones, quejas y denuncias presentadas por los usuarios o clientes de la Contraloría Municipal de Valledupar.
- Participar activamente en el diseño y levantamiento del mapa de riesgos de la Contraloría Municipal de Valledupar.
- Reportar las no conformidades que se presenten en la ejecución de las actividades de los procesos definidos para la Contraloría Municipal de Valledupar.

El nivel 4 conformado por los Técnicos Operativos, Auxiliares Administrativos y Secretarías, se responsabilizan de:

- Ejecutar planes de acción a partir del análisis de problemas detectados en el levantamiento de no conformidades.
- Ejecutar las actividades asignadas, operativas y administrativas del cargo.
- Responder oportunamente las peticiones, quejas y denuncias presentadas por los usuarios clientes de la Contraloría Municipal de Valledupar.
- Atender las auditorías de calidad programadas para la verificación del desempeño de los procesos a cargo.
- Realizar análisis y evaluación de las causas de los problemas detectados durante el desarrollo de los procesos.
- Ejecutar las disposiciones definidas para el tratamiento del producto no conforme.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La alta dirección de la Contraloría Municipal de Valledupar ha designado mediante **el acta del comité de calidad**, al representante de la dirección, quien en adelante se denominara Coordinador de Calidad; igualmente en el acta y en **el perfil del cargo** se establecen el nivel de responsabilidades y autoridades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad.

3.8. COMUNICACIÓN INTERNA

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** ha establecido canales de comunicación al interior de la misma considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Los canales son:

- Reuniones del Comité de Calidad. (Trimestral)
- Publicación de las directrices de calidad (política de la calidad, misión, visión y objetivos de la calidad).
- Oficios, actos administrativos o comunicaciones
- Reuniones y/o comités
- Talleres
- Correo Electrónico Institucional y Red de Acceso Local

3.9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Anualmente la **CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR**, revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacias continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. La revisión por la dirección se ejecuta de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento** para la **Revisión Gerencial**. En la revisión del SGC se determinan las oportunidades de mejora y los cambios sugeridos al Sistema, lo cual incluye la política de calidad y los objetivos de calidad.

5.6.2 Información para la Revisión

Para la revisión del Sistema se incluyen:

- Resultados de auditorías.
- La retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio.
- Estado de las Acciones Correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

- Las recomendaciones para la mejora
- Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.

6. PROVISIÓN DE RECURSOS

6.1. Provisión de Recursos para el Mantenimiento y la Mejora Continua de la Efectividad del SGC

La Alta Dirección gestiona y provee los recursos humanos, físicos y económicos que se requieren para el SGC; de esta manera se garantiza la satisfacción y permanente superación de las expectativas del cliente.

Las fuentes de financiamiento que permiten asegurar el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) son las cuotas de auditaje de las empresas industriales, comerciales y sociales del estado del orden municipal y la transferencia de ingresos corrientes de libre destino del nivel municipal.

LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR determina los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente en las caracterizaciones de los procesos, en lo establecido en los procesos de talento humano y adquisición de bienes y servicios.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad se sustenta sobre la base de personal que cuenta con las competencias de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para la correcta y oportuna prestación del servicio.

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** ha establecido un proceso de **Gestión de talento humano** en el cual se definen los perfiles de los cargos del personal que realiza

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

actividades que afectan la calidad del servicio y se determinan las acciones para satisfacer dichos perfiles, mediante lo estipulado en el procedimiento definido en el proceso.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La siguiente matriz muestra los requerimientos de niveles de estudio y/o experiencia de la Alta Dirección del SGC, el Representante de la Dirección para el SGC, el Jefe de la Oficina de Control fiscal y administrativa y financiera y los Auditores Internos de Calidad.

Los requerimientos de niveles de estudio y/o experiencia de los Funcionarios de la Contraloría se encuentran definidos en el “Manual Específico de Funciones por Competencias Laborales para los empleos que conforman la planta de personal de la Contraloría municipal de Valledupar”.

6.3. GESTION DE RECURSOS FISICOS

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** ha establecido mantener la infraestructura para garantizar el cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio mediante lo establecido en el **Proceso de gestión Administrativa**.

La dirección de las áreas, dispone permanentemente de los recursos para que el equipo de trabajo cuente con los recursos físicos suficientes para prestar el servicio y superar permanentemente las expectativas de los clientes.

Lo anterior incluye:

- Espacios adecuados de trabajo
- Hardware y software actualizados
- Servicio de Mensajería
- Apoyo Secretarial
- Líneas Telefónicas
- Herramientas de correo electrónico e Internet
- Sistema de comunicación en red

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

- Salas de capacitación
- Área para archivo de gestión y archivo central
- Equipos para audiovisuales

Áreas o Grupos de apoyo como:

- Oficina Administrativa y Financiera
- Oficina Asesora Jurídica

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Es responsabilidad de la dirección velar por un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, tanto el organigrama como la definición de autoridad, la asignación de responsabilidades a cada persona dentro de los procedimientos, el esquema de trabajo en equipo y el compromiso de la dirección con el SGC, aseguran que se mantenga un ambiente de trabajo adecuado.

La Alta Dirección del SGC vela por un ambiente de trabajo agradable, conforme y en cumplimiento con los requisitos de seguridad industrial y salud ocupacional, dentro del cual se promueve el buen trato, la participación, el compañerismo y las relaciones laborales respetuosas, en la búsqueda y como soporte fundamental del cumplimiento de los requisitos, expectativas y necesidades del cliente y del servicio.

El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del servicio se ha determinado y se gestiona de acuerdo a lo establecido en **el proceso de Gestión Administrativa** y la evaluación de las condiciones físicas y ambientales del área de trabajo, mediante a lo establecido en el Sistema de Seguridad y salud en el trabajo

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR ha planificado la prestación del servicio en las caracterizaciones de los **Procesos misionales** en los cuales se definen los objetivos para la gestión de la calidad, los requisitos del servicio y la provisión de los recursos específicos para la prestación del servicio, al igual que las actividades de verificación, seguimiento y medición específica del servicio; igualmente la organización se asegura de proporcionar evidencia mediante los registros de que los procesos de prestación del servicio cumplen con los requisitos.

Los procesos relacionados directamente con la planificación para la prestación del servicio y sus actividades correspondientes establecidas en los procedimientos son:

PROCESOS	RESPONSABLES
ESTRATEGICOS	
Gerencia Estratégica	Contralor
MISIONALES	
Participación ciudadana	Jefe de oficina de responsabilidad fiscal
Control fiscal	Jefe de Oficina de Control Fiscal
Responsabilidad fiscal	Jefe de oficina de responsabilidad fiscal
Administrativo sancionatorio	Jefe de oficina Asesora
Jurisdicción coactiva	Jefe de oficina Asesora
APOYO	
Gestión de Talento Humano	Jefe de oficina Administrativa y financiera
Gestión de adquisición de bienes y servicios	Jefe de oficina Asesora
Gestión Administrativa	Jefe de oficina Administrativa y financiera

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos para el cumplimiento de la Misión de la Contraloría Municipal de Valledupar, la son establecidos a través de la normatividad legal vigente emitida: están establecidos por

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

la Constitución Política de Colombia, la Ley 42 de 1993, la ley 610 de 2000 en primera instancia, por el Congreso de la República y la Contraloría General de la República; de igual forma el Concejo municipal, establece unas políticas y lineamientos en lo referente a la estructura organizacional que se constituyen en los parámetros básicos de operación para la prestación del servicio ofrecido por la Contraloría municipal a la comunidad en general, y demás leyes y normas que deben cumplir los entes sujetos de control. Los requisitos necesarios y reglamentarios para la prestación del servicio se han establecidos por la Contraloría Municipal de Valledupar en la caracterización **de los procesos misionales**. El marco normativo en mención, el cual contiene los lineamientos, políticas y directrices para la prestación del servicio, está contemplado dentro de la caracterización de cada uno de los procedimientos misionales y de apoyo. Para efectos de divulgar la normatividad legal vigente que rige dichos procesos se tendrán en cuenta los criterios establecidos en el Normograma.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos relacionados con el servicio son revisados, durante la planificación de los procesos misionales por el coordinador de calidad y el responsable de cada proceso, quienes aseguran que en las actividades de estos procesos se garantice el cumplimiento de los requisitos del servicio, evaluando la capacidad de la entidad para cumplir dichos requisitos.

Como resultado de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio, se generan evidencias como el Informe Anual de Gestión, Tabla de Seguimiento a los Planes de Acción, Matriz de Seguimiento a Indicadores de Gestión, Planes de Mejoramiento (Proceso-Institucional) y el Informe de Revisión del SGC. Finalmente, la Auditoría General de la República y la Contraloría General de la República establecen parámetros para evaluar el desempeño de la Contraloría Municipal y el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos definidos para la prestación del servicio.

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

La entidad mantiene los registros de los resultados de la revisión de acuerdo a lo establecido en los **Procedimientos de control de Registros**.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La Contraloría Municipal de Valledupar, ha determinado e implementa la disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes mediante la participación ciudadana a través de la realización de actividades de capacitación, foros y eventos notificando a los entes pertinentes los resultados de las auditorías, realizado por la entidad y la notificación de los procesos de responsabilidad fiscal relacionados con: sanciones, fallos, fenecimientos y demás actuaciones, utilizando como medio de comunicación el correo directo, las publicaciones escritas, prensa hablada y escrita, la pagina Web de la Contraloría Municipal de Valledupar y carteleras.

Las solicitudes de información o consultas sobre los procesos y servicios suministrados por la Contraloría Municipal , se realiza a través de la Oficina de Participación Ciudadana ya que es en ésta donde se generan estrategias para el correcto y adecuado desarrollo y mantenimiento de las relaciones con el ciudadano, teniendo en cuenta las disposiciones contempladas en el Proceso Participación Ciudadana, en los procedimientos relacionados con gestión de peticiones, quejas y denuncias y participación ciudadana fundamentalmente.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** ha establecido en **proceso de Gestión de adquisición de bienes**, las actividades necesarias para la evaluación, selección y reevaluación de proveedores, al igual que las actividades de verificación e inspección de los productos y servicios comprados, mediante lo establecido en **los procedimientos de evaluación, selección adquisición de bienes y servicios**.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Los lineamientos para que la entidad asegure que el producto y/o servicio adquirido cumpla con los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables, así como la evaluación y selección de los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la Entidad, se encuentran definidos en el Manual de contratación.

7.4.2 Información de las Compras

La descripción del producto a adquirir, así como el asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicarlos al proveedor, se aseguran en el Formato de Estudios Previos, el cual sirve de insumo para la elaboración de los términos de referencia o pliegos de condiciones de la contratación correspondiente. Los estudios previos contienen el estudio de conveniencia y oportunidad, estudio de las condiciones y precios de mercado, análisis de riesgos, características y especificaciones técnicas requeridas. Dicho formato se diligencia, dentro de las actividades contempladas en el Procedimiento. Contratación.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

Las verificaciones necesarias para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados se relacionan en el Procedimiento de Contratación, en la cual se califica la oferta enviada por el proponente como función primordial del Comité de Evaluación designado por el ordenador del gasto.

Posteriormente, este mismo procedimiento establece que el Interventor o supervisor verifica que el producto despachado por el proveedor cumpla con las características y especificaciones técnicas descritas en los términos contractuales. De igual forma, el funcionario responsable de recibir el producto realiza una inspección visual de este y firma el acta de entrega en señal de conformidad con la recepción correspondiente.

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

7.5. PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LA CONTRALORIA MIUNICIPAL DE VALLEDUPAR controla la prestación del servicio mediante la planificación en las **Caracterización de los procesos misionales** y el control de las condiciones del servicio, a través de la disponibilidad de procedimientos documentados, el uso de equipos apropiados y la implementación del seguimiento y la medición de dichos procesos de acuerdo a lo establecido en **Plan de seguimiento de Indicadores**, al igual que el control y gestión sobre los riesgos de mayor probabilidad de impacto, de acuerdo al **Mapa de riesgo** de la entidad.

Las disposiciones relacionadas con el control de la producción y de la prestación del servicio se encuentran documentadas en el Manual de Procesos y Procedimientos para los procesos: Gestión Estratégica, Control fiscal, Responsabilidad Fiscal, Participación Ciudadana y Gestión Administrativa.

7.5.2 Validación de los Procesos de Producción y de Prestación del Servicio

Las disposiciones relacionadas con la validación de los procesos de prestación del servicio se definen en los Procesos Gestión Estratégica, Control Interno y calidad, donde se contemplan actividades de verificación y validación sobre el desarrollo de auditorías, cumplimiento de términos en procesos de responsabilidad fiscal e indagaciones preliminares, trámite de PQD y el desarrollo de las actividades de capacitación en control social participativo.

Lo anterior teniendo en cuenta el personal involucrado, las herramientas tecnológicas utilizadas y el uso de métodos y procedimientos específicos requeridos.

iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La identificación de los servicios prestados por la Contraloría Departamental del Huila, se basa en la naturaleza del usuario o beneficiario, así: hace una identificación única de cada servicio, mediante el nombre de la entidad y el Nit, para el caso de personas jurídicas y los nombres, apellidos y el número de documento de identidad, para las personas naturales; a partir de los cuales se realiza la trazabilidad de ser necesario.

TIPO DE SERVICIO	USUARIO O BENEFICIARIO	IDENTIFICACIÓN
Auditorías	Entidades Sujetos de Control	Consecutivo del Acto Administrativo u Oficio Remisorio del Informe de Auditoría
Proceso de Responsabilidad Fiscal	Entidad Afectada y Presunto Responsable	Número consecutivo del proceso de responsabilidad fiscal
Indagación Preliminar	Entidad Afectada y Presunto Responsable	Número consecutivo de la indagación preliminar
Diligencia Administrativa Sancionatoria	Entidad Afectada y Presunto Responsable	Número consecutivo de la diligencia
Cobro Coactivo	Ejecutado	Número consecutivo del proceso coactivo
Petición, queja o denuncia atendida y tramitada	Ciudadano	Código asignado a la PQD
Taller de Capacitación en Control Social	Ciudadano	Registro de Asistencia
Comunicaciones	Ciudadano	Código según oficina

La identificación y trazabilidad se lleva a través de los registros generados como resultado de la prestación del servicio, las actas de reuniones de seguimiento efectuadas, las encuestas y sondeos de satisfacción, los registros que evidencian la implementación de planes de acción y las evaluaciones o auditorías practicadas. Las actividades de gestión, seguimiento, análisis y mejora, contempla el registro y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas ejecutadas dentro de los planes de acción.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Todos los elementos de propiedad del cliente que se utilizan para la prestación del servicio se custodian y se conservan en buenas condiciones. La Contraloría es consciente de la

iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

importancia de la responsabilidad que tiene en el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o si están siendo utilizados, estos bienes son documentos entregados por las entidades sujeto de control o por los ciudadanos, los cuales ingresan a través de ventanilla única, en donde se garantiza la confidencialidad, identificación y conservación de la información hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las áreas de gestión cuando se requiera la respuesta. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del cliente, se genera una comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido.

La Contraloría Municipal de Valledupar establece cuidar los bienes que son propiedad del Municipio, mientras estén bajo su control o uso, mediante lo establecido en el **Procesos Gestión administrativa**, en lo relacionado a edificaciones, muebles, enseres y equipos. Igualmente, la entidad garantiza el cuidado de los documentos solicitados y generados durante la prestación del servicio, garantizando la identificación, manipulación, almacenamiento y protección, hasta dársele el destino final.

7.5.5 Preservación del Servicio

Teniendo en cuenta la misión institucional, la Contraloría preserva la información asociada a sus servicios orientados a cumplir con los requisitos del cliente, a través de la gestión de sus procesos misionales. El mecanismo que garantiza la preservación de los productos resultantes del servicio prestado, se define de acuerdo a la naturaleza del servicio así:

TIPO DE SERVICIO	MECANISMO DE PRESERVACIÓN	PROCESO/PROCEDIMIENTOS
Auditorías	Gestión Documental Informes de Auditoría	Auditorías Control de Registros y Archivo
Proceso de Responsabilidad Fiscal	Gestión Documental Hoja de Ruta Control de Procesos de Responsabilidad Fiscal	Responsabilidad Fiscal Control de Registros y Archivo
Petición, queja o denuncia atendida y tramitada	Gestión Documental Control y Seguimiento a PQD	Participación Ciudadana Control de Registros y Archivo

iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR ha planificado y establecido en los procesos de **Gestión de la Calidad y Control Interno**, actividades de seguimiento, medición y verificación para demostrar la conformidad del servicio, del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejorar continuamente la eficacia del sistema. Lo anterior se puede validar en los procedimientos: Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección, Auditorías Internas Integradas, Acciones Correctivas y Preventivas, Control de Producto No Conforme y Medición de Satisfacción.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Contraloría Departamental del Huila mide la satisfacción del cliente a través de la aplicación de instrumentos de evaluación de satisfacción como **ENCUESTA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE (SUJETOS DE CONTROL)**, **ENCUESTA DE SATISFACCION DE EVENTOS REALIZADOS**, trámite de PQD (Peticiónes, Quejas y Denuncias) y análisis de sugerencias ubicadas por los ciudadanos en el buzón. Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de calidad, **LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR**, mide la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, la cual se ejecuta de acuerdo a lo establecido en **el procedimiento para la Evaluación de Satisfacción del Cliente**.

8.2.2. AUDITORIAS INTERNAS

La organización realiza anualmente **auditorías internas** al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en el **procedimiento documentado** de **Auditorías Internas**, con el propósito de determinar la conformidad con las disposiciones planificadas en los procesos, con los requisitos de la norma **NTCGP 1000:2009** y con lo establecido en el presente Manual del Sistema de Gestión de calidad, al igual evaluar si el sistema se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz.

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

El procedimiento contempla la planificación del programa de auditorías internas, tomando como criterio para la programación el resultado de las últimas auditorías realizadas al Sistema así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el SGC, y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente.

La planificación del programa de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El Procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo. El equipo de auditores internos ha sido calificado con base en la educación, formación, habilidades y experiencias adecuadas de conformidad con lo definido en el numeral 6.2.2 del presente manual, esto asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos de **LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** son medidos de acuerdo a lo establecido en el Plan de Seguimiento de los Indicadores del SGC, demostrándose así la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del servicio.

El seguimiento y la mejora continua se realizan a través de la medición, análisis y seguimiento de los indicadores de los procesos, los resultados de la ejecución de los planes de acción y del plan estratégico institucional y la normatividad aplicable al ejercicio del control fiscal.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR mide y hace seguimiento a las características del servicio de acuerdo a lo establecido en las caracterizaciones de los

¡Vigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 – 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 – Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

Procesos Misionales y mediante la verificación del cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores de los procesos.

8.3. CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

En los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio o misionales, se identifican los puntos críticos de control y sobre éstos se hace verificación del cumplimiento del servicio con los requisitos del cliente y los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009. Si llegare a incumplir uno o varios requisitos entonces se considerará e identificará un Producto No Conforme (PNC), y se procede a registrar la naturaleza del mismo, se define el tratamiento que se le debe dar y se somete nuevamente a revisión y aprobación de acuerdo a lo establecido en el **procedimiento documentado** para el **Control de No Conformes**.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de gestión de calidad y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de este, **LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** ejecuta análisis de los datos relativos a la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos y el servicio prestado y las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas.

8.5. MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

A fin de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de calidad, **LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** utiliza las **directrices** especificadas en la Política de la calidad, los Objetivos de la Calidad, los **resultados** de las auditorías, los análisis de datos y las revisiones por la dirección; y las **acciones** correctivas y preventivas establecidas.

iVigilancia, Control y Resultado!

Calle 14 No. 6 - 44 / piso 3 Teléfonos 5801842 - Telefax: 5803280

E-mail: despacho@contraloriavalledupar.gov.co WEB: www.contraloriavalledupar.gov.co

 <p>CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR VIGILANCIA - CONTROL - RESULTADOS</p> <p>Nit: 892. 300.310-2</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	VERSION: 03
		VIGENCIA: 24/11/16
		PAGINA: 1 de 2

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

Para eliminar las causas de no conformidades relacionadas con la Gestión de la Calidad, a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir, **LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** aplica lo establecido en **procedimiento de Acciones Correctivas**.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

Para eliminar las causas de las no conformidades potenciales relacionadas con la Gestión de la Calidad, para prevenir su ocurrencia, **LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR** aplica lo establecido en **procedimiento de Acciones Preventivas**.