



| | | | |
|-------------|----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 2 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

| | |
|---|-------------------------------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. PERFIL DE LA ENTIDAD..... | 3 |
| 2.1. NUESTROS CLIENTES:..... | 4 |
| 3. MANUAL DE CALIDAD..... | 4 |
| 3.1. RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD..... | 4 |
| 3.2. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD:..... | 4 |
| 4. DIRECCIÓN Y PLANEACION ESTRATÉGICA..... | 5 |
| 4.1. MISIÓN..... | 5 |
| 4.2. VISIÓN..... | 5 |
| 4.3. PRINCIPIOS..... | 5 |
| 4.4. VALORES..... | 6 |
| 4.5. ESTRUCTURA PARA LA PLANIFICACION DEL S.G.C. DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | 7 |
| 5. POLÍTICA DE CALIDAD | 8 |
| 5.1. OBJETIVOS DE CALIDAD | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5.2.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | 9 |
| 5.3. SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA | 10 |
| 6. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 10 |
| 6.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: | 11 |
| 6.2. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN: | 11 |
| 6.3. DISEÑO Y DESARROLLO | 11 |
| 6.4. MAPA DE PROCESOS..... | 11 |
| 7. 7. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | 13 |
| 7.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL..... | 13 |
| 7.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS..... | 13 |
| 8. MATRIZ DE RELACIÓN PROCESOS..... | 14 |

| | | | |
|-------------|-------------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 3 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

1. INTRODUCCIÓN

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA - CMB** ha decidido adoptar voluntariamente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos establecidos en la norma internacional NTC ISO 9001: 2008 y los establecidos en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009.

Con la implementación de estas normas la CMB busca:

- Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
- Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.
- Aumentar la eficacia en el uso de los recursos de la entidad.
- Mejorar la comunicación entre los niveles de la entidad.
- Un personal motivado, involucrado y comprometido con los objetivos y metas de la entidad.
- Integrar y alinear los procesos para alcanzar mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Alinear las actividades de mejora en todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Tomar decisiones basadas en información.

2. PERFIL DE LA ENTIDAD

NOMBRE DE LA ENTIDAD: CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

CONTRALOR: JORGE GOMEZ VILLAMIZAR

NIT: 890.211.142-2


FECHA DE CREACIÓN DE LA ENTIDAD: 4 de Marzo de 1928

DIRECCIÓN: Carrera 11 N° 34 – 52 Edificio Alcaldía Municipal fase II

CIUDAD: BUCARAMANGA

TELÉFONOS: 6522777

E-mail: Contactenos@contraloria.bga.gov.co

| | | | |
|-------------|----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 4 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

PAGINA WEB: www.contraloriabga.gov.co.

2.1. NUESTROS CLIENTES:

Son considerados clientes de la Contraloría Municipal de Bucaramanga todas las entidades sujeto de control, las veedurías ciudadanas, la sociedad en general, y en sí todas aquellas personas naturales y jurídicas que estén afectadas directa o indirectamente por las actividades del estado y que procuren por el buen uso de los recursos y bienes públicos para así contribuir con la modernización de Bucaramanga.

3. MANUAL DE CALIDAD

3.1. RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN es el responsable de la elaboración, edición y actualización del manual de calidad y su aprobación le compete al CONTRALOR MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.


3.2. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD:

Existen tres versiones del manual de calidad:

3.2.1. ORIGINAL: Su ubicación será en el archivo activo del Representante de la Dirección para el S.G.C.

3.2.2. COPIAS CONTROLADAS: Se hará la distribución con copia controlada a todas las partes interesadas que les compete mantener la última versión del manual. Las copias que actualmente se encuentran disponibles se relacionan en el cuadro control de distribución. El manual de calidad puede ser accedido desde la WEB por todos los servidores públicos de la entidad y solo se considera copia controlada toda aquella copia física que tenga el respectivo sello.

3.2.2.1. CONTROL DE CAMBIOS: cualquier cambio al manual se debe registrar, los cambios realizados al Manual de Calidad se relacionan en el cuadro de control de cambios.

| | | | |
|-------------|----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 5 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

3.2.3. COPIA NO CONTROLADA: Se entregaran manuales con identificación de copia no controlada a partes interesadas, previa autorización del Representante de la Dirección para el S.G.C. Toda copia impresa que no tenga ninguna identificación se considera copia no controlada.

4. DIRECCIÓN Y PLANEACION ESTRATÉGICA

A continuación se hace la relación de los elementos básicos de la planeación estratégica para que sea de conocimiento de todo el personal de la entidad:

4.1. MISIÓN

Somos un organismo de Control Fiscal Territorial que ejerce la vigilancia de los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, eficiencia y la garantía del ejercicio de la participación ciudadana.


4.2. VISIÓN

La Contraloría de Bucaramanga en el año 2020 será líder en la lucha contra la corrupción, y garantía de protección a los recursos naturales, con el ejercicio de la participación ciudadana y un control fiscal oportuno y transparente.

4.3. PRINCIPIOS

La vigilancia fiscal, se fundamenta en la evaluación y aplicación de los principios de eficacia, eficiencia, economía, equidad y ecología en términos de valoración de los costos ambientales. Dichos principios se entienden de la siguiente manera:

- ∞ **Eficiencia:** Evalúa que la asignación de los recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados con fundamentos en la optimización en el uso de los recursos y la minimización de los costos.
- ∞ **Eficacia:** Evalúa que los resultados se obtengan de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas.

| | | | |
|-------------|----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 6 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |


- ∞ **Economía:** Evalúa que se puedan identificar los receptores de la acción económica y analiza la distribución de los costos y beneficios entre sectores económicos y sociales de la misma entidad territorial.
- ∞ **Ecología en términos de la valoración de los costos ambientales:** Evalúa que se pueda cuantificar el impacto, por el uso o deterioro de los recursos naturales y del medio ambiente, además de evaluar la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los recursos naturales.

4.4. VALORES

Los valores organizacionales son los acuerdos que inspiran y rigen la actividad de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad, transparencia y el logro de sus objetivos corporativos. Tienen carácter obligatorio por ser acuerdos de comportamiento, razón por la cual deben ser compartidos por todos los servidores públicos.

En la Contraloría Municipal de Bucaramanga, desarrollamos los siguientes valores institucionales:

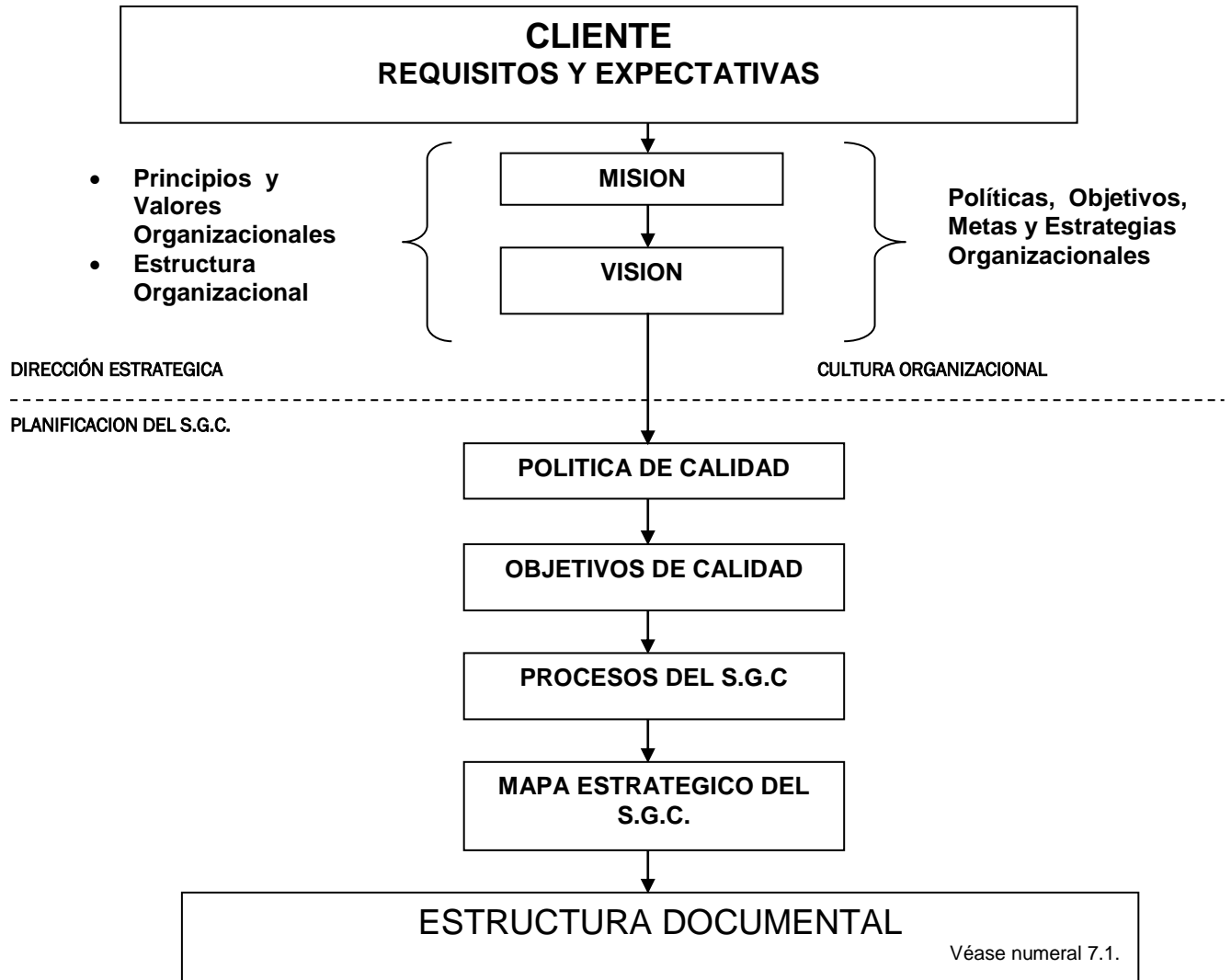
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** Para lograr la armonía en el trabajo multidisciplinario; y se convierte en uno de los principales elementos del desarrollo profesional, personal e institucional.
- ✓ **INFORMACIÓN OPORTUNA:** Es obligación de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y de sus servidores públicos, brindar a la sociedad, oportuna y periódicamente, información sobre los resultados de su gestión. Esta información será exacta y objetiva y contribuirá a la transparencia y evaluación de las políticas públicas y servirá para determinar el uso que se está dando a los recursos y bienes del Estado por parte de los responsables.
- ✓ **GESTION DE RESULTADOS:** La Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus servidores públicos, tienen un gran compromiso con el logro de resultados, a través del cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales y propenderán por la salvaguarda de los recursos públicos y utilización eficaz. Ambos deben tener máximo esmero en el cometido de vigilar la gestión fiscal y los resultados de las entidades públicas y sus representantes. Este imperativo, implica velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, para que los servidores públicos y contratistas acaten todos los principios de moralidad, honestidad y observancia de la Ley para evitar así, la indebida apropiación de los recursos públicos.

| | | | |
|-------------|----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 7 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

- ✓ **RESPECTO POR EL DEBIDO PROCESO:** La Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus servidores públicos, brindarán plenas garantías al debido proceso y aplicará las sanciones a los responsables fiscales con base en la plena prueba. Teniendo en cuenta que dispone de un marco normativo amplio y complejo con el cual se ejerce las funciones de fiscalización y vigilancia, las responsabilidades y deberes que de allí se derivan, deben usarse con la máxima ecuanimidad, con absoluta transparencia, objetividad e independencia de criterio, ética y honestidad en todas las actuaciones, respetando las garantías procesales.
- ✓ **MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS:** La Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus servidores públicos, adoptan la NTC GP 1000:2009 como herramienta organizacional para la gestión y mejoramiento de los procesos para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos.
- ✓ **INDEPENDENCIA:** Para la Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus servidores públicos, es indispensable la independencia con respeto a otros grupos de intereses externos. En todas las cuestiones realizadas con la labor de los servidores públicos de la Contraloría, su independencia no debe verse afectada por intereses personales o externos.
- ✓ **OBJETIVIDAD:** Los servidores públicos, no solo deben esforzarse por ser independientes, sino también deben ser objetivos al tratar las cuestiones y los temas requeridos tanto por sus superiores como por la comunidad. Se requiere objetividad e imparcialidad en toda la labor efectuada por los servidores públicos y en particular en sus informes que deberán ser exactos y objetivos.
- ✓ **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA SOCIEDAD:** Para los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, es importante realizar un control fiscal orientado a consolidar una gestión pública moderada, eficiente y equitativa, con el concurso y la activa participación ciudadana..


4.5. ESTRUCTURA PARA LA PLANIFICACION DEL S.G.C. DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

El S.G.C. de **CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA** se ha desarrollado de forma coherente con el Plan Estratégico, con el fin de cumplir con los requisitos citados en la Norma Internacional NTC ISO 9001:2008 y en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000: 2009 y mantener la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en este. La siguiente estructura muestra de manera general como se ha desarrollado el S.G.C. y la forma de evaluar cualquier cambio que pueda afectarlo.



5. POLÍTICA DE CALIDAD

“Vigilar en representación de la ciudadanía de Bucaramanga, que la inversión de los recursos del municipio cumplan los fines esenciales del estado dando cumplimiento de ley. De manera eficiente y oportuna a través de procesos construidos para mejorar

| | | | |
|-------------|----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 9 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad de la gestión de control fiscal, técnico y ambiental.” *Revisión 3*

5.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad mediante la gestión de la calidad y la cobertura del control y vigilancia fiscal.
- Asegurar que se garantice la participación ciudadana en el control y vigilancia fiscal.
- Consolidar el proceso de mejoramiento continuo de los servicios la contraloría municipal.
- Perfeccionar los procesos para atender de manera eficiente y eficaz los objetivos misionales

Revisión 3


Las funciones y responsabilidades están definidas tanto en el organigrama de la CMB, como en el Manual de Funciones.

Es responsabilidad del Representante de la Dirección mantener actualizado el S.G.C., de hacer seguimiento y de evaluar su adecuación, conveniencia y eficacia; los dueños de los diferentes procesos deben ser líderes, responsables de la ejecución de los requisitos que apliquen a cada proceso, de su mejoramiento continuo, de llevar los correspondientes indicadores de gestión, de tomar acciones correctivas y preventivas, de hacer que se lleven y apliquen tanto los procedimientos como los registros aplicativos del S.G.C., entre otras actividades para la mejora del desempeño de su proceso.

5.1.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

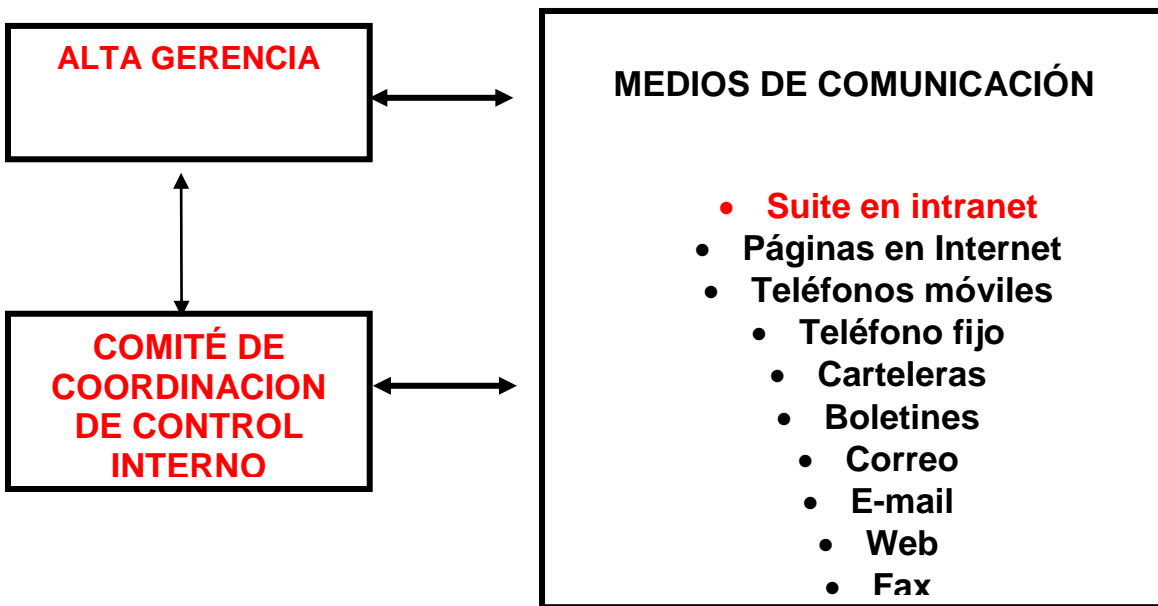
El Contralor Municipal de Bucaramanga ha designado a la Oficina Asesora de Planeación como **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL S.G.C.**, quien con independencia de su cargo tiene la siguiente autoridad y responsabilidad:

- ✓ Asegurarse de que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el S.G.C.
- ✓ informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C. y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
- ✓ Armonizar el S.G.C. con el MECI 1000:2014


| | | | |
|-------------|-----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 10 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

5.2. SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Con el fin de que la comunicación sea eficaz, efectiva y eficiente en todos los niveles de la entidad e inclusive considerando la comunicación externa, se ha dispuesto la siguiente estructura con la cual funciona el S.G.C.; esta permite la fluidez de la información, la comunicación de la política de calidad, los objetivos de calidad y los logros alcanzados en cada uno de los procesos; esto con el fin de mejorar el desempeño de la entidad e involucrar directamente a todo el personal en el logro de los objetivos de calidad.



6. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

| | | | |
|-------------|--------------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 11 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

6.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

El alcance del S.G.C. de CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, acorde a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009 aplica para la prestación de servicios de PARTICIPACION CIUDADANA, RENDICION DE CUENTA, VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL, RESPONSABILIDAD FISCAL ORDINARIA Y VERBAL, JURISDICCION COACTIVA Y ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

6.2. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN:

6.3. DISEÑO Y DESARROLLO

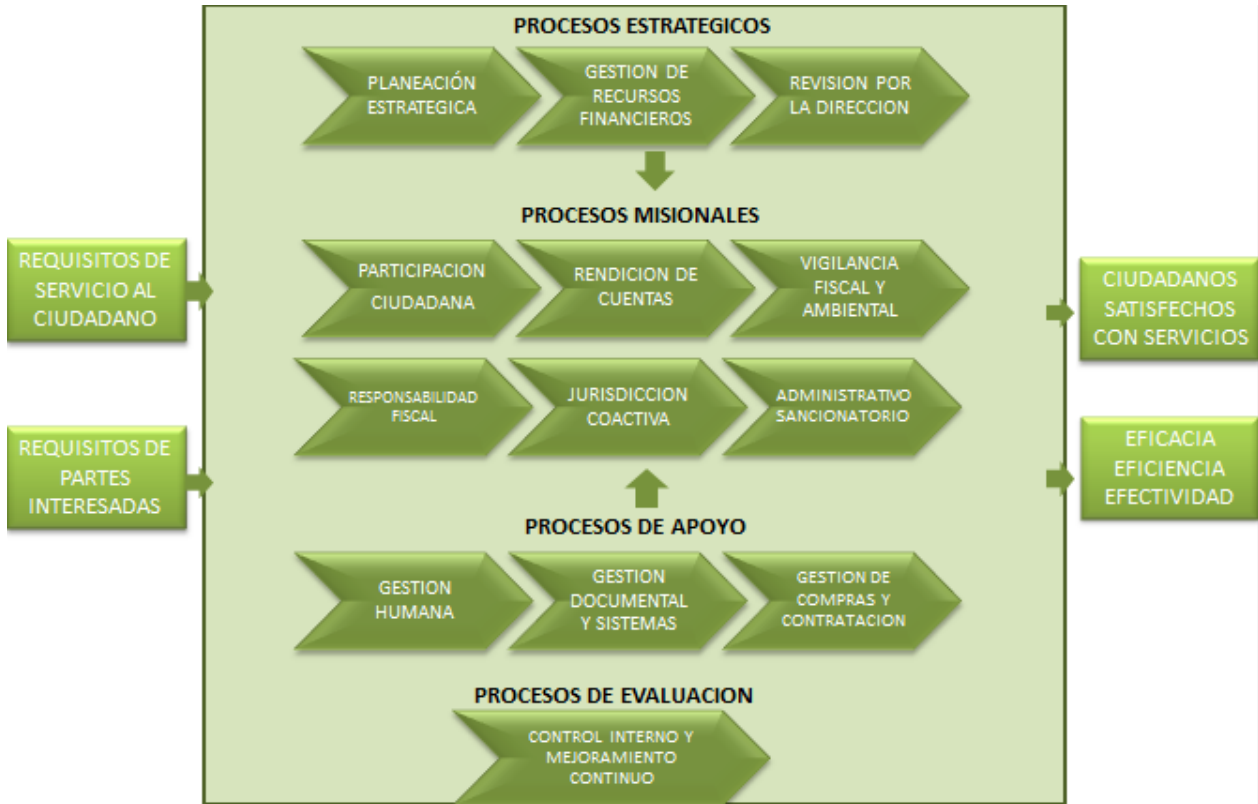
Se excluye del S.G.C. este requisito ya que la CMB no ejecuta procesos que transformen requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto o servicio. El fundamento de los procesos misionales de la CMB es el seguimiento y medición esto estipulado por ley, por lo tanto no existen procesos de transformación.


REQUISITO 7.6.

CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Se excluye del S.G.C. este requisito ya que los servicios que presta la CMB no necesitan de dispositivos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de su conformidad con los requisitos establecidos por el cliente.

6.4. MAPA DE PROCESOS

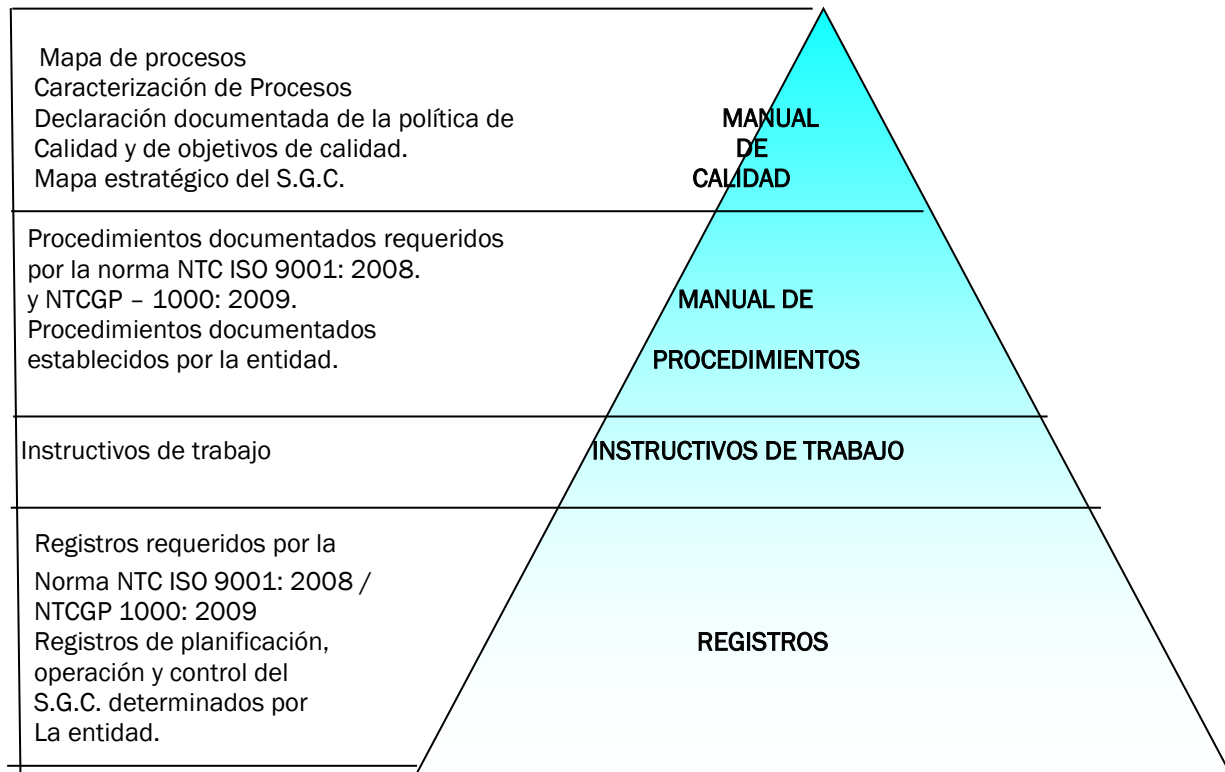


| | | | |
|-------------|-----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 13 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

7. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN


7.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA tiene y mantiene documentado el sistema de gestión de la calidad según los requisitos de las normas NTCGP – 1000: 2009 y NTC ISO 9001-2008, para evidenciar su ciclo PHVA administra la siguiente información mediante documentos y registros:



7.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA determina el manejo de la estructura documental del S.G.C. por medio del PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, es responsabilidad en primera estancia del Representante de la Dirección del mantenimiento y adecuación de la estructura documental de la entidad; esta responsabilidad es directamente delegada a los dueños de los procesos, quienes velan por el adecuado mantenimiento y la actualización de los documentos en los puestos de uso.

| | | | |
|-------------|-----------------|---------------------------------|---|
| PLA-MAN-001 | | PLANEACION ESTRATEGICA |  |
| Revisión 3 | Página 14 de 16 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | |

8. MATRIZ DE RELACIÓN PROCESOS

VS.

REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000: 2009

| PROCESO / REQUISITO | PLANEACIÓN ESTRATEGICA | GESTION DE RECURSOS | REVISIÓN POR LA DIRECCION | PARTICIPACION CIUDADANA | RENDICION DE CUENTAS | VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL | RESP FISCAL Y JURISD COACTIVA | GESTION HUMANA | GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS | GESTION DE COMPRAS Y CONTRATACION | CONTROL INTERNO | MEJORAMIENTO CONTINUO |
|--|------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| 4.1- REQUISITOS GENERALES DEL S.G.C. | D | | | | | | | | I | | I | D |
| 4.2.1-GENERALIDADES DE LA DOCUMENTAC | | | | | | | | | | | | D |
| 4.2.2 - MANUAL DE CALIDAD | D | I | I | I | I | I | I | I | D | I | I | D |
| 4.2.3 - CONTROL DE DOCUMENTOS | D | I | I | I | I | I | I | I | D | I | I | D |
| 4.2.4 - CONTROL DE REGISTROS | I | I | I | I | I | I | I | I | D | I | I | D |
| 5.1 - COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | D | I | I | | | | | | | | | I |
| 5.2 - ENFOQUE AL CLIENTE | D | | D | D | D | D | D | | | | I | I |
| 5.3 - POLÍTICA DE CALIDAD | D | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | D |
| 5.4.1 - OBJETIVOS DE CALIDAD | D | | | | | | | | | | | D |
| 5.4.2 - PLANIFICACIÓN DEL S.G.C. | D | | | | | | | | | | | D |
| 5.5.1 - RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | D | | | | | | | D | | | | |
| 5.5.2 - REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | D | D | | | | | | | | | | I |
| 5.5.3 - COMUNICACIÓN INTERNA | D | I | I | I | I | I | I | D | I | I | I | D |
| 5.6.1 - GENERALIDADES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | D | I | D | I | I | I | I | I | I | I | I | D |
| 5.6.2 - INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN | D | D | D | I | I | I | I | I | I | I | I | D |
| 5.6.3 - RESULTADOS DE LA REVISIÓN | | | D | | | | | | | | | D |
| 6.1 - PROVISIÓN DE RECURSOS | I | D | I | | | | | | | I | | |
| 6.2.1 - RECURSOS HUMANOS | I | | | | | | | D | | | | |
| 6.2.2 - COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN | | | | | | | | D | | | | |
| 6.3 - INFRAESTRUCTURA | I | D | | | | | | | D | | D | |
| 6.4 - AMBIENTE DE TRABAJO | I | | | | | | | D | | | | |
| 7.1 - PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | | | I | I | I | I | | | | | D |
| 7.2.1 - DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO | D | | | D | D | D | D | | | | D | I |

