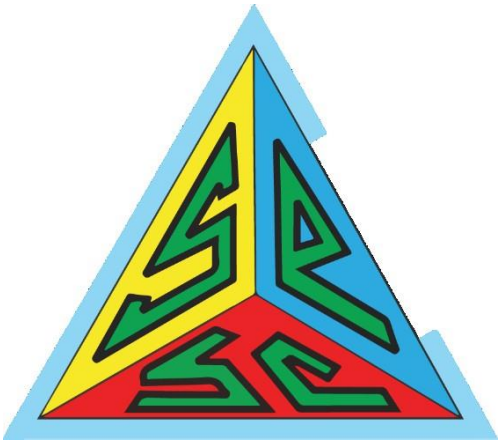
MANUAL DE CALIDAD



CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

2021

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I I N T R O D U C C I Ó N

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL MANUAL
3. ALCANCE
4. EXCLUSIONES
5. PRESENTACION DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO II CONTEXTO ORGANIZACIONAL

1. CONTEXTO
2. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
4. PARTES INTERESADAS

CAPÍTULO III SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD- ESTRUCTURA GENERAL

1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
2. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
5. COMUNICACIÓN
6. GESTION DOCUMENTAL
7. GESTION DE LOS RECURSOS

CAPÍTULO IV GESTIÓN POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

1. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS
2. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL
3. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO
4. EVALUACIÓN Y MEJORA

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama
Anexo 2. Mapa de Procesos
Anexo 3. Despliegue de Política y Objetivos
Anexo 4. Caracterizaciones

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

Temas

Introducción

Objetivo del Manual

Alcance

Exclusiones

Presentación de la Entidad

1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que conscientes de la importancia de ejercer el control fiscal bajo los parámetros de la norma internacional ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); con el fin de que cualquier organización o persona interesada comprenda mejor el funcionamiento de la Entidad; encontrándose la descripción de los procesos y sus interacciones. Igualmente, se evidencia componentes importantes del Sistema de Gestión como son la política y los objetivos de Calidad, así como también la Estructura Organizacional.

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se pretende garantizar la calidad del servicio a nuestros clientes internos y externos.

Para garantizar el sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Entidad cumple los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El Manual contiene el enfoque de los elementos transversales para la planeación, implementación y mejora institucional y se convierte en una herramienta de consulta para las personas involucradas a todos los niveles de la entidad.

2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual de sistema de gestión busca representar de forma clara y coherente la estructura y funcionamiento de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como un Sistema de Gestión basado en estándares de calidad que permitan mantener la prestación de servicios de manera eficaz, eficiente y efectiva; resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior del mismo, la forma como operan y como se controlan con un enfoque de mejoramiento continuo, acorde con los objetivos estratégicos de la entidad.

Definen los requisitos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, con base en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Norma Internacional vigente ISO 9001:2015. Esto con el propósito de que se convierta en un elemento clave para la inducción, capacitación, desarrollo y mejoramiento del accionar de los servidores públicos y

demás colaboradores de la Contraloría.

3 ALCANCE

El presente Manual cubre los requisitos del Sistema de Gestión establecidos en la NTC-ISO 9001:2015, implementados en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y armonizados con el modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

4 EXCLUSIONES

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina no contempla dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes numerales de la norma NTC-ISO 9001:2015.

7.1.5.2 Recursos de seguimiento y medición: En nuestra entidad no se ejecutan procesos que involucre la utilización de equipos de seguimiento y medición.

8.3. Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios: Los productos (servicios) de la Contraloría han sido establecidos por la Legislación Colombiana y, en consecuencia, no es potestativo de la entidad diseñar o desarrollar nuevos productos o servicios, cualquier modificación genera un incumplimiento de la ley.

Las anteriores exclusiones no afectan la capacidad de la entidad para prestar el servicio que cumpla con los requisitos legales y de nuestros clientes.

5 PRESENTACION DE LA ENTIDAD

5.1 Reseña Histórica

A partir de la expedición de la Constitución Política de Colombia de 1991 se dio inicio a una nueva etapa en la vida institucional de las Islas, al ser erigidos a la categoría de Departamento. Hasta entonces, el Archipiélago tenía el rango de Intendencia Especial, definida como una repartición territorial gobernada por la nación, desprovista por tanto de todos los elementos propios de la descentralización.

El nuevo entorno normativo dispuso la transformación de las Intendencias y Comisarías en Departamentos y la consiguiente aplicación de todo su régimen

organizativo y de transferencia de atribuciones, competencias y recursos que caracterizan a este nivel, una de las cuales es el ejercicio del control fiscal, es así como mediante la Ordenanza No 002 del 28 de Octubre de 1992, la Honorable Asamblea Departamental dispuso la creación de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como entidad de control del orden Departamental de carácter técnico, dotada de autonomía administrativa, presupuestal y contractual, con la atribución de ejercer la función pública de vigilar la gestión fiscal de las entidades y de los particulares que manejen fondos o bienes públicos de propiedad de la naciente Entidad Territorial Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. La Contraloría del Departamento Archipiélago inicio el cumplimiento de funciones a partir del primero (1) de marzo de 1993.

Mediante Resolución Número 00024 del 17 de Marzo de 1993, “por medio de la cual se entrega una función de control fiscal”, el, en ese entonces Contralor General de la República, Doctor MANUEL FRANCISCO BECERRA BARNEY, ordenó “transferir en su totalidad a la contraloría del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, sus municipios, entidades descentralizadas del orden departamental y los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Departamento...”, las funciones que venían siendo ejercidas por la Contraloría General de la República”.

5.2 Naturaleza de la Entidad

Entidad	Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
Sector	Publico
Actividad	Control Fiscal

CAPITULO II CONTEXTO ORGANIZACONAL Y SU PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Temas

Contexto de la organización

Planeación institucional

Estructura organizacional

Partes Interesadas

1. CONTEXTO DE LA ENTIDAD.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad.

Nuestro Plan Estratégico, orientará la toma de decisiones frente a los factores claves de éxito que deben considerarse para el adecuado desarrollo del cometido social que le ha encomendado la Constitución y la Ley a la Contraloría General del Departamento Archipiélago. Con él se pretende utilizar el Plan Estratégico como instrumento facilitador del diagnóstico de las debilidades, amenazas, oportunidades, fortalezas y análisis, para la toma de decisión en acciones Estratégicas concretas, que conduzcan a construir el futuro de la Entidad y a través de esto, contribuir a la mejora continua de la calidad de la comunidad como controlador social en el Departamento, mediante un control fiscal que permita el adecuado uso de los recursos públicos de los sujetos de control que están dentro del ámbito de jurisdicción de esta Contraloría.

En este sentido, la planeación estratégica proporcionará a los directivos, servidores públicos y contratistas, una visión de lo que se quiere lograr en un futuro para la entidad, así como sentido de pertenencia en la organización, provocando una motivación y empuje hacia la participación activa, la colaboración y el trabajo en equipo, buscando el logro de los objetivos planteados en coherencia con aquellas políticas públicas que afecten la razón de la organización, logrando resultados medibles y comparables frente a los propósitos y estrategias claramente establecidas.

De esta forma, brinda directrices estratégicas mediante la definición de la visión, la misión, sus valores corporativos, los objetivos estratégicos, las estrategias y las actividades plasmadas en los respectivos planes de acción anual por áreas o dependencias y su ejecución ofrece insumos para realizar seguimiento y control a la gestión, a fin de que cada dependencia evalúe periódicamente los avances de sus planes de acción y la alta dirección pueda hacerle seguimiento, ostentar el grado de cumplimiento del plan y se tomen las decisiones correspondientes, emitiendo las orientaciones y lineamientos a seguir por parte de las áreas de la organización, para lograr los resultados previstos.

El derrotero de esta administración, es el **"CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO CON RESULTADOS"**, que permita fortalecer y afianzar la imagen institucional, apoyado en una ciudadanía formada y con las herramientas y mecanismos necesarios para manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, visibilizando las actuaciones de la administración pública departamental y municipal que tengan efectos fiscales negativos para el archipiélago y sus habitantes, con metodologías e instrumentos de auditoría que se constituyan en mecanismos de exigibilidad reales para los infractores fiscales.

El contexto de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está relacionado con los factores internos y externos que pueden afectar de manera positiva o negativa el cumplimiento de su quehacer misional, objetivos y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.1 Factores Internos.

Para el análisis de los factores internos se han tenido en cuenta diversos elementos implícitos en el SGC, en donde se ha establecido un modelo de operación por procesos que funciona de forma sistemática para el logro de los objetivos de la entidad. El talento humano es el activo de mayor valor en la entidad, reflejado en los funcionarios y contratistas, que influyen en la generación de nuevo conocimiento a partir de su participación en la formulación de planes, programas y proyectos.

Otro factor interno importante es el ambiental, donde se ubican: la infraestructura, el uso adecuado de los recursos naturales y la generación de residuos aprovechables, ordinarios y peligrosos. A fin de evitar efectos adversos, la ha gestionado responsabilidades ambientales de forma sistemática para contribuir al pilar ambiental de la sostenibilidad, mediante el cumplimiento de las leyes, decretos y normas, el cumplimiento de los propósitos y la mejora del desempeño ambiental.

El factor tecnológico, el capital humano calificado, la actualización tecnológica y la disponibilidad de los sistemas de información que apoyan la operación de la entidad en todos los niveles de gestión inciden en la confiabilidad y eficiencia de los procesos de la entidad. Adicionalmente, la implementación de nuevos lineamientos y tecnologías pueden tener efecto en la curva de aprendizaje de los funcionarios y contratistas para su apropiación y en la preservación de la

información de la entidad.

Finalmente, el factor financiero viéndolo desde el punto de vista de registro y asignación presupuestal y su respectiva distribución, puede afectar la operación contable. Incluso, el cumplimiento de la misión de la entidad reflejado en la elaboración y ejecución de planes, programas y proyectos.

1.2 Factores externos.

Se consideran todos los factores que se derivan del factor social, cultural, tecnológico, ambiental, político, legal y económico, Así mismo se tienen en cuenta los procesos misionales por medio de los cuales se generan los productos de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y de ellos depende el cumplimiento y la satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestras partes interesadas.

En el factor legal, la normativa define desde las funciones de la entidad hasta el control de su desempeño y obligaciones, pasando por los lineamientos y restricciones para su actuación en todos los procesos y el desarrollo de su misión. El volumen y permanentes cambios normativos, así como los vacíos en este ámbito, impone retos a la gestión y pueden dar lugar a la libre interpretación generando riesgo de actuaciones erradas.

Consecuentemente, el desconocimiento del marco legal aplicable a la entidad puede afectar su cumplimiento en el desarrollo de los procesos, la generación de servicios con el consecuente riesgo de sanciones y pérdida de credibilidad e imagen de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

En lo político, hay varios factores que pueden afectar la gestión y los resultados de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, como el cambio de gobierno, la estabilidad política.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene en consideración de políticas ambientales. Para ello, adelanta acciones relacionadas con el conocimiento, uso y conservación de la biodiversidad, la conservación y manejo de áreas protegidas y estratégicas, la gestión integral del recurso hídrico y de los espacios oceánicos, costeros e insulares, la prevención y control de la degradación ambiental y el cambio climático.

ANALSIS DEL CONTEXTO (DOFA)

	Positivo	Negativo
Interna	**Fortalezas** 1. Capacidad de definición de planes estratégicos y operativos 2. Orientación de la entidad al cumplimiento de sus funciones y objetivos 3. El talento humano que posee la entidad es competente y con amplia experiencia 4. Sentido de pertenencia de los servidores públicos por la Entidad. 5. Capacitación continua del talento humano 6. Cumplimiento en la presentación de informes internos y externos 7. Uso óptimo y racional de los recursos. 8. Alto compromiso en atención a la comunidad y mecanismos de participación ciudadana. 9. Adecuada estructura organizacional para la toma de decisiones 10. Controles existentes sobre la tecnología aplicada. 11. Brindar atención y soporte técnico a los requerimientos de los funcionarios de la Entidad, necesarias para el desarrollo de sus actividades. (Trabajo en Casa) 12. Se cuenta con servidores de experiencia en el Control Fiscal	**Debilidades** 1. Falta de personal adscrito a la planta, que coadyuve al cumplimiento misional. 2. Se requiere una reorganización administrativa de la Entidad 3. La planta física del tercer piso no es adecuada para el cumplimiento idóneo de las funciones, se encuentra en mal estado 4. Un alto nivel de profesionalización en la planta de personal, sin embargo, falta un nivel de especialización en algunos temas como la salud, arquitectura y relacionados con el tema ambiental 5. La entidad cuenta con 28 funcionarios de planta, sin embargo, se requiere fortalecer algunos procesos como auditorías, Responsabilidad Fiscal y Talento humano. 6. Falta de formación Archivística para el manejo de los archivos de Gestión. 7. No se disponen de espacios físicos para la Gestión Archivística y el almacenamiento de la información.
Externo	**Oportunidades** 1. Capacidad y compromiso para acceder a nuevas tecnologías 2. Alianzas estratégicas para ejecutar programas 3. Formación y competencias de los servidores públicos 4. Interacción oportuna con los diferentes entes de control. 5. Mejorar los mecanismos de participación ciudadana. 6. Participación de las Veedurías en el ejercicio del Control Social. 7. Acercamiento de la entidad a la ciudadanía mediante el control fiscal participativo. 8. Cambio de Gobierno y estabilidad política.	**Amenazas** 1. Interés del Gobierno Nacional en acabar con las contralorías territoriales 2. Dependencia económica del Gobierno Departamental 3. Reformas políticas y económicas que generen recorte presupuestal 4. Reducción del presupuesto departamental afecta la transferencia a la entidad. 5. Cambios de normatividad y jurisprudencia que influyen en el sistema de control fiscal. 6. Desconocimiento de la comunidad frente a las Funciones de la Contraloría. 7. Pérdida de credibilidad y confianza de la ciudadanía frente al Ente de control. 8. Declaración de Emergencia Sanitaria. 9. Nueva Normativa por concepto de COVID- 19.

2. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La Contraloría ha definido su planeación institucional a través de un modelo de gestión orientado a resultados, cuya función es facilitar en la entidad la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público. Su intención es optimizar la gestión asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos institucionales y la mejora continua de los procesos.

Apoyados en este concepto, la gestión basada en resultados se puede definir como el uso de información formal sobre el desempeño para mejorar la eficiencia y efectividad de la entidad. Su punto de partida es definir claramente los resultados que la entidad quiere lograr y la relación entre productos, actividades y recursos requeridos para obtener los resultados deseados.

El esquema de planeación orientado a resultados adoptado por la Contraloría tiene una periodicidad de dos (2) años y se aterriza a través de la formulación de la planeación institucional año a año, mediante la formulación de productos en el plan de acción.

2.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se define y orienta la entidad, sus elementos son el resultado del ejercicio de planeación estratégica, la cual se realiza cada dos años, y se revisa anualmente. La planeación se realiza a partir del contexto de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, las funciones de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y sus capacidades para satisfacer necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los elementos específicos de la plataforma estratégica se presentan a continuación:

2.1.1 Misión

Vigilar la adecuada conservación y buen uso del patrimonio económico, social y ambiental de la comunidad del Archipiélago Insular, liderando la aplicación de técnicas moderadas de Control Integral en cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, economía y equidad en un entorno de desarrollo sostenible, con efectivos mecanismos de interacción social, cimentados en los valores y principios de transparencia y honestidad.

2.1.2 Visión

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para el año 2021, será un referente por parte de la comunidad como una entidad pública efectiva y oportuna en el ejercicio del Control Fiscal

2.1.3 Objetivos Estratégicos

1. Asegurar el funcionamiento e Impulsar el fortalecimiento Institucional.

2. Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la Gestión Pública y sus resultados.

3. Fortalecer el Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, mediante la articulación de un Proceso Auditor efectivo, en pro de salvaguardar el Erario.

2.1.4 Principios y Valores

Los principios éticos del servidor público de la Contraloría Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son los establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en el plan estratégico.

2.1.5 Valores éticos

A la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina respetara los valores éticos, que coadyuvarán en la construcción de un ambiente favorable entre la entidad, sus sujetos y puntos de control.

Por tanto; adoptamos los valores del Código de Integridad emitidos por la función pública; en los cuales están la Honestidad, respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Transparencia y Laboriosidad.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está reflejada en el organigrama, que podrá ser consultado en la página web de la entidad. Ver Anexo 1.

4. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sus necesidades y expectativas constituyen los grupos de valor a los cuales se dirigen todas las actividades de la entidad. Éstas se presentan a continuación:

Parte Interesada	Necesidades	Expectativas razonables
Servidores Públicos (funcionarios y contratistas)	✓ Respeto ✓ Comunicación de objetivos y retroalimentación ✓ Instalaciones seguras y ambiente de trabajo saludable ✓ Disponibilidad de recursos para desarrollar su función o labor ✓ Aprendizaje y desarrollo profesional ✓ Reconocimiento ✓ Salario justo y oportuno ✓ Trato equitativo ✓ Claridad en funciones y actividades ✓ Participación ✓ Solución oportuna y clara a requerimientos internos.	✓ Trato cercano ✓ Estabilidad laboral ✓ Beneficios laborales y personales ✓ Oportunidades de ascenso ✓ Trabajo en equipo ✓ Colaboración e integración ✓ Trámites internos simples y ágiles
Ciudadanía	✓ Transparencia de la Contraloría en sus actos frente a los ciudadanos y la comunidad organizada, por medio de la rendición de cuentas sobre su gestión. ✓ Generar y promover espacios para el ejercicio del control social. ✓ Solución de PQRSD. ✓ Claridad en la respuesta a PQRSD. ✓ Cumplimiento del plazo en el trámite de PQRSD.	✓ Trámites simples y ágiles ✓ Atención oportuna y de fondo de las PQRSD de acuerdo con los términos fijados en la Ley. ✓ Trato respetuoso sin distingo alguno.

Organismos de Control	✓ Suministrar oportunamente y en los términos establecidos, la información requerida por los diferentes órganos de control, haciéndose cargo de sus actuaciones y omisiones, y evidenciando el uso adecuado de los bienes y recursos administrados en cumplimiento de la misión institucional.	✓ Trasladar oportunamente los hechos de los cuales la Contraloría tenga conocimiento y que no sean de su competencia. Suministrar información que apoye los diferentes tipos de control (político, disciplinario, entre otros).
Medio Ambiente	Contribuir con el sostenimiento, protección y conservación del medio ambiente, mediante la evaluación del principio de la valoración de los costos ambientales. Propiciar una cultura de responsabilidad y respeto frente al entorno natural; e implementar internamente programas de sensibilización y prácticas ecológicas.	
Medios de Comunicación	Las relaciones de la Contraloría con los medios de comunicación serán de carácter institucional y no serán afectadas por tendencias políticas o intereses particulares. Serán relaciones basadas en el respeto, la libertad, la publicidad, la imparcialidad y la autonomía de la Entidad. Acceso oportuno a la información que genere impacto en términos de la función fiscalizadora.	
Entidades Sujetas de Control	Cumplimiento de los requisitos legales, las necesidades y expectativas manifestadas por los Sujetos de Control en las diferentes encuestas de evaluación del servicio.	

CAPITULO III SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD- ESTRUCTURA GENERAL

Temas

Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad

Compromiso de la Alta Dirección

Política y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad

Responsabilidad y Autoridad.

Comunicación.

Gestión Documental

Gestión de los Recursos

1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC) es el conjunto de elementos interrelacionados, que interactúan de manera unificada y armonizada para establecer la orientación de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el modelo operativo que garantice el logro de los objetivos, considerando el marco normativo que aplica a la entidad. El SGC se ve representado trasversalmente en la generación de productos (bienes y servicios) mediante el cumplimiento de estándares de calidad que dan cuenta de la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los elementos que componen la estructura general del SGC son la plataforma estratégica, el modelo de operación por procesos (Mapa de procesos), los productos (bienes y servicios) institucionales, los recursos humanos, técnicos, económicos y de infraestructura necesarios para el desarrollo de las funciones. Estos elementos interactúan en diferentes niveles, considerando la aplicación de requisitos o directrices de los modelos de gestión aplicables a la entidad, de manera unificada e integral.

1.1 Alcance

El alcance del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD- SGC, se ha estructurado para ser aplicado por todas las dependencias del Departamento Nacional de Planeación. Cubre todas las funciones establecidas en la normatividad aplicable, la plataforma estratégica, el modelo de operación por procesos, los productos (bienes y servicios), la infraestructura física y tecnológica de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

El alcance del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD es:

El ejercicio del Control Fiscal a las entidades y/o particulares que manejen recursos y/o bienes del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a través de los procesos misionales de: Participación Ciudadana, Auditoria, Proceso Administrativo Sancionatorio, Responsabilidad fiscal y Cobro Coactivo.

1.2 Proveedores

La CONTRALORIA es responsable de definir juntamente con el organismo aliado las líneas de acción específicas y el esquema de gerencia del proyecto.

Las responsabilidades específicas se establecen en los convenios respectivos. Los supervisores/interventores de los convenios por parte de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, coordinan el cumplimiento de responsabilidades por parte de la entidad y supervisan y retroalimentan periódicamente a los aliados, de manera que se pueda lograr el objeto, los productos, actividades y entregables del proyecto.

En términos generales, la CONTRALORIA hará la inducción general y específica sobre el SGC al personal que sea contratado en el marco de los convenios y que presten servicios en las instalaciones físicas de la entidad, de la misma forma que se realiza a los contratistas de la entidad.

Para el caso de proveedores de servicios (contratistas y proveedores) que desempeñan un rol específico en las instalaciones de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se establecen los requisitos y condiciones que deben ser aplicados por ambas partes a través de los contratos. Los requisitos generales del SGC aplican en estos casos y los respectivos supervisores son responsables por orientar y evaluar el cumplimiento de estos.

2 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina adquirió el compromiso de estructurar y mantener un Modelo de planeación institucional orientado a resultados que se gestiona a partir de su SGC, con la intención de facilitar la mejora de la eficiencia institucional y el aumento en la satisfacción y percepción de sus partes interesadas. De igual forma, la Alta Dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina proporciona los recursos necesarios que permiten el cumplimiento de su misión institucional y dirige y controla la gestión sobre los procesos y programas de la entidad, de manera que los elementos de la plataforma estratégica se logren en beneficio de todas las partes interesadas.

Lo anterior, se traduce en el cumplimiento primordial de las siguientes actividades:

- Orientar la interpretación y aplicación adecuada de los principios y requisitos incluidos en la norma, marcos de referencia y normativa aplicables a la entidad.
- Asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas para el SGC a todos los niveles de la organización.

- Gestionar integralmente los riesgos a los que está expuesta la gestión de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a partir de su plataforma estratégica y los niveles táctico y operativo, garantizando un nivel de aseguramiento razonable en la entidad.
- Promover la difusión y entendimiento de la política del SGC y sus objetivos, en el marco de la plataforma estratégica.
- Estimular el desarrollo de las competencias de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de manera que su gestión sea eficaz, eficiente y efectiva, y pueda mejorar continuamente.
- Legitimar y adoptar el Manual y demás documentos del SGC como referentes para el ejercicio de los procesos de la entidad.
- Realizar la revisión periódica del desempeño del SGC para tomar las decisiones y acciones institucionales necesarias que fortalezcan su desempeño y resultados.
- Participar y/o facilitar las reuniones y demás actividades que se requieren para el mejoramiento del SGC de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Con su disposición la Alta Dirección promueve que todos los colaboradores de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina participen activamente en el mantenimiento y mejoramiento del SGC, como principal forma de mejorar la gestión bajo estándares reconocidos internacionalmente y en el ámbito del Estado.

3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

3.1Política del Sistema de Gestión de la Calidad

La política del SGC de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está definida por la Alta Dirección, como una expresión que lo determina y orienta en el marco de la plataforma estratégica así:

La Contraloría General del Departamento, es una Entidad de Control Fiscal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, la cual cuenta con los recursos para vigilar el uso de los recursos públicos del nivel territorial en el marco de los principios de la gestión fiscal, en procura de la mejora continua, cumpliendo con los requisitos aplicables, para ser reconocida como una entidad que salvaguarda el patrimonio público como un bien supremo.

3.2 Objetivos de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad

Los pilares específicos u objetivos que desarrollan la Política del SGC son los siguientes:

- ✓ **Fortalecer** la institucionalidad a través de los recursos necesarios con el fin de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y así garantizar la prestación de los servicios a las partes interesadas.

- ✓ **Fortalecer** las competencias del Talento Humano, a través de programas de formación oportunos y pertinentes, con el fin de lograr la eficacia y efectividad en el ejercicio del control fiscal en el Departamento Archipiélago.

- ✓ **Vigilar** el buen uso de los recursos público del Departamento, mediante el ejercicio del control fiscal.

- ✓ **Fortalecer** la gestión fiscal y social de la Entidad, mediante la utilización de los mecanismos de participación ciudadana.

- ✓ **Proyectar** la entidad hacia la comunidad con el fin de dar a conocer las competencias legales de la Entidad, mediante sistemas de comunicación efectivos y pertinentes.

El despliegue de la planificación del SGC de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se puede observar en el **Anexo 3** “Despliegue de la Política y Objetivos”, que consiste en la relación entre objetivos estratégicos, política integral y objetivos, los cuales, a su vez, se asocian con los procesos que tienen una relación directa con su cumplimiento.

4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Como apoyo a la gestión de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el Comité Institucional de gestión y desempeño, el cual está conformado por un grupo multidisciplinario de personas de la organización, responsables por los procesos de esta.

Los miembros del Comité Institucional de gestión y desempeño:

- Contralor General del Departamento.
- Contralor Auxiliar
- Secretario General
- Jefe Asesor Oficina de Planeación.

El Comité Institucional de gestión y desempeño, tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

- Velar porque el personal cuente con el tiempo para la realización de las actividades relacionadas con Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los líderes de proceso.
- Establecer la Política y Objetivos de Calidad y garantizar su cumplimiento.
- Concientizar al personal de la organización de la importancia del enfoque hacia el cliente y el cumplimiento de sus requisitos.
- Conducir las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad una vez haya sido implantado.

La Alta Dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en el marco de la normatividad aplicable, que define la estructura y funciones de la entidad, ha establecido la estructura funcional del SGC. Esta permite visualizar la manera como han sido definidos los niveles de responsabilidad y autoridad e igualmente ha identificado en sus procesos la autoridad y liderazgo de la ejecución de estos, así:

Representante de la Alta Dirección: Para facilitar el direccionamiento del Sistema, la Alta Dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, delega en el Líder del Proceso de Planeación o a quien se designe, que independientemente de otras responsabilidades, estará encargada de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Revisar, corregir y aprobar los adelantos del proyecto.
- Asegurar que se establezcan los objetivos de calidad.
- Apoyar al Contralor en el desarrollo, implementación, revisión y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- Apoyar metodológicamente a las dependencias en las herramientas transversales para la planeación, evaluación y mejora del SGC, incluyendo la planeación de los procesos, productos (bienes y servicios), la construcción de las matrices de riesgo y la formulación de indicadores de gestión y la definición de correctivas y de mejora (AC y AM).
- Hacer seguimiento a la publicación de los documentos y el balance de acciones de mejora.
- Facilitar la medición y el seguimiento del sistema, a través de las encuestas, los indicadores y las otras herramientas de seguimiento.
- Divulgar a través de los canales institucionales los aspectos estratégicos y funcionales del SGC.

Líder de Proceso: Es el conductor operativo de un proceso, encargado de su actualización y socialización cuando se requieran cambios. También será responsable de velar por la ejecución de las actividades, métodos y documentos que rigen su proceso, así como de su seguimiento, medición, análisis y mejora.

Son responsabilidades de líder de proceso:

1. Coordinar en la dependencia a su cargo, la ejecución de las acciones encaminadas para el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y fortalecimiento del SGC.
2. Ejecutar estrategias y mecanismos que propicien, en los servidores públicos, la interiorización, apropiación, comunicación y divulgación del SGC en cada dependencia y/o proceso.
3. Definir, implementar y mantener herramientas de medición que faciliten la mejora continua de los procesos del SGC.
4. Evaluar el correcto funcionamiento de los procesos y programas del SGC,

que se encuentren bajo su responsabilidad funcional y determinar las acciones de mejora continua.

5. Aplicar los lineamientos para la gestión del riesgo en su dependencia.
6. Asistir a las reuniones programadas para la planeación, desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y fortalecimiento del SGC.
7. Promover al interior de su dependencia el uso de los documentos, formatos y registros implementados en el SGC y reportar las necesidades de actualización de estos incluyendo los soportes del caso.
8. Atender las auditorías que se programen dentro del desarrollo, mantenimiento y mejora del sistema implementado de acuerdo con la programación definida para este fin.
9. Suministrar oportunamente la información solicitada por las dependencias y/o procesos encargados de liderar la implementación del SGC.
10. Asegurar el uso y aplicación de la normativa y los documentos vigentes, solicitando cuando se requiera la actualización de normas en el listado maestro de documentos internos y externos.

Servidores públicos* y *contratistas: Son los encargados de mantener y mejorar el SGC, con el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, según corresponda.

5. COMUNICACIÓN

La Contraloría General del Departamento del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; mediante el procedimiento de correspondencia se encarga de dar trámite oportuno y adecuado de los documentos recibidos y enviados por la Contraloría. Lo cual aplica a todos los documentos que se reciben y remiten a través de la secretaria de despacho de la Contraloría. Además, ha establecido mecanismos de comunicación, participación y consulta de los servidores públicos y partes interesadas externas (proveedores, contratistas, clientes, comunidad, autoridad, entre otras) sobre los aspectos relevantes del SGC los cuales se encuentran consignados en un plan de comunicación que se ejecuta para el cumplimiento de este requisito.

6. GESTION DOCUMENTAL

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina incluye:

Plan Estratégico

- Documento que brinda directrices estratégicas mediante la definición de la visión, la misión, sus objetivos estratégicos, y las actividades plasmadas en los respectivos planes de acción anual por áreas o dependencias y su ejecución.

Manual de la Calidad

- Documento en el que se refleja el Sistema de gestión de la Calidad y a su armonización con MIPG y otros sistemas de gestión.

Caracterización de Procesos

- Es el documento que Identifica cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión.

Procedimientos, Instructivos y Guías

- Son documentos oficiales de operación en el que se describen actividades precisas con secuencia lógica y ordenada para realizar una labor específica en cada proceso del sistema.

Registros Internos y demás documentos que soportan evidencias

- Registros de las actividades de operación del sistema de Gestión.

Documentos Externos

- Normas técnicas, estándares y demás normatividad legal externa al Sistema de Gestión.

6.1 Control de documentos

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el procedimiento **Control de Documentos y Manual de Guía Documental**, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

Asegurándose de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión, se Identifican y se controla su distribución, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

6.2 Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documento ya que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión.

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

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

7. GESTION DE LOS RECURSOS.

7.1 Provisión de recursos

Para garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión, mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, la alta dirección ha definido un rubro dentro del presupuesto de la Entidad para contar con un equipo de contratistas que fomente la cultura de la calidad, alineado con la planificación estratégica.

El Comité Institucional de gestión y desempeño de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina revisa anualmente el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

7.2 Personas

El proceso de Gestión del Talento Humano basa sus actividades en el cumplimiento de la normatividad para garantizar el reconocimiento de los

derechos de los servidores públicos.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina garantiza que el personal que realiza los trabajos es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas; con el fin de que no se afecte la calidad del servicio.

Los funcionarios tienen demostrada su competencia con base en la educación, formación, habilidad y experiencia, demostrada con soportes en las hojas de vida.

7.3 Infraestructura

La infraestructura de la Contraloría permite cumplir con las actividades inherentes a la prestación de los servicios, se cuenta con espacios locativos, equipos, canales de comunicación y aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente. Para ejercer adecuadamente el control fiscal, la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuenta con las oficinas, muebles y equipos de cómputo, necesarios para cumplir con su función constitucional y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos.

También se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, fax, acceso a Internet, etc. para atención de clientes.

7.4 Competencia y toma de conciencia

La Contraloría Departamental ha determinado las competencias requeridas para su personal, con fundamento en la Ley y en las necesidades de la Entidad, donde define los requisitos en términos de educación, formación específica, habilidades y experiencias apropiadas para cada cargo.

Los requisitos para el cargo en cuanto a la educación y experiencia de los funcionarios de la Entidad se encuentran definidos en el Manual de Funciones y Requisitos de la Entidad, y a su vez, las evidencias de su cumplimiento se encuentran en las respectivas hojas de vida.

Los temas relacionados con la competencia son manejados desde el Proceso de Talento Humano, proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo con las indicaciones y al plan de bienestar social y capacitación.

Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de

sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad descritas en el procedimiento **Auditoría Interna**, y en revisiones que pueden hacer los jefes de las diferentes dependencias de la Entidad.

7.5 Ambiente para la operación de los procesos

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determina y gestiona actividades tendientes a mejorar las condiciones bajo las cuales se realiza la prestación del servicio para lograr la conformidad con los requisitos del cliente a través del Plan de Bienestar Social y capacitación y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.6 Conocimientos de la organización

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con el propósito de prestar un servicio con características de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para:

- ✓ Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para ello, los líderes de procesos identifican los recursos necesarios comunicándolos al Contralor General del Departamento para su aprobación e iniciar la gestión de adquisición de estos.

- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, se evalúa constantemente por parte de cada uno de los líderes, el desarrollo de cada uno de los procesos de la Entidad.

CAPITULO IV GESTIÓN POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Temas

Modelo de operación por procesos

Planificación y Control Operacional

Gestión Integral del Riesgo

Evaluación y Mejora

1 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Con el propósito de establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión con base en las normas de Calidad aplicables al sector público y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, La Contraloría Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha determinado su enfoque de operación por procesos en cuatro niveles diferentes o componentes.

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado Caracterizaciones de proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, actividades y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación y los parámetros de seguimiento y medición. Para complementar la gestión del proceso, se hace referencia a documentos de gran importancia institucional como son: el Normograma y el Mapa de Riesgos.

Los procesos presentan la siguiente clasificación: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Cada proceso agrupa un número de procesos mutuamente relacionados. En los casos que un proceso requiera especificar detalladamente una o más actividades, podrá contener subprocesos.

Nivel	Descripción	Proceso
Estratégico	Incluye los procesos asociados con la formulación y revisión del direccionamiento estratégico de la Entidad, y el esquema de planeación táctica que garantiza la integridad e integralidad del sistema, a través de su modelo de Operación por Procesos y los productos institucionales, generando herramientas transversales para la planeación y administración del SGC.	**Planeación institucional**

Misional	Reúne todas las actividades orientadas al cumplimiento de las funciones específicas de la Entidad, que establecen la Constitución y la Ley de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica.	**Participación ciudadana** **Auditorias** **Administrativo sancionatorio** **Responsabilidad fiscal,** **Cobro Coactivo**
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, utilizados para el cumplimiento de la misión institucional.	**Talento humano** **Gestión financiera** **Adquisición de bienes y servicios** **Infraestructura** **Gestión documental** **Gestión jurídica**
Evaluación	Agrupa los procesos que permiten hacer seguimiento sobre el desempeño de la entidad, a través de mecanismos de autocontrol, autoevaluación, evaluación independiente; generando acciones de mejora, innovación y conocimiento, que aumenten el desempeño de la entidad	**Evaluación, análisis y mejora**

Con relación a la gestión del riesgo, el proceso del sistema de Gestión ha definido la Política de Administración del Riesgo, que sirve para orientar a cada proceso en la identificación, análisis, valoración, tratamiento y definición de controles necesarios para minimizar la materialización de los riesgos que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

El Modelo de Operación por Proceso se representa gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Ver Anexo 2 Mapa de procesos.

2. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

Con base en la normatividad vigente relacionada con los aspectos misionales y de apoyo a la gestión de la institución, se procede a identificar tres (3) Objetivos estratégicos que se consideran pertinentes para cumplir a cabalidad con nuestros cometidos constitucionales y legales.

Estos tres objetivos estratégicos identificados fueron los siguientes:

- Asegurar el funcionamiento e impulsar el fortalecimiento institucional.
- Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados
- Fortalecer el proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, mediante la articulación de un proceso auditor efectivo, en pro de salvaguardar el erario público.

La Planificación de la entidad parte de la Planeación Estratégica que se formula para un periodo de 2 años y de estos se desglosan los Planes de Acción por proceso con sus respectivos indicadores de Gestión. De igual forma la entidad para cumplir con su misión contempla sus lineamientos desde 5 Procesos Misionales.

La planificación de la realización o prestación de los productos de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, así como las actividades de verificación, validación y seguimiento para garantizar los resultados, se fundamentan de manera prioritaria en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable a cada producto y en las necesidades de los clientes.

La conformidad de los productos se verifica según el mecanismo de seguimiento y medición, el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, y las auditorías realizadas tanto internas como aquellas realizadas por los entes de control.

2.1 Planificación para los cambios.

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la estructura y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Contraloría, la entidad establece

acciones donde se identifica la necesidad del cambio, definiendo el propósito, realizando análisis de dicho cambio, identificando y tratando los riesgos asociados, se realiza una evaluación de la pertinencia de los cambios, se verifica la disponibilidad de recursos, se asignan los responsables de implementar los cambios y se comunica dejando evidencia documentada de lo realizado.

Todo esto con el fin de evitar reprocesos y la no prestación de los servicios y mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

Pueden presentarse cambios al Sistema de Gestión de la Contraloría por:

- Legislación aplicable al servicio de la Contraloría que requiera periodo de transición.
- Requerimientos de organismos de control de superior jerarquía.
- Estructura o requisitos de la Norma ISO 9001 y el MIPG establecida como referente del Sistema de Gestión de la Contraloría.
- Cambio en la Estructura Funcional y Administrativa de la Contraloría.

2.2 Comunicación con el cliente

La Entidad ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los servicios, orientación, consultas, asesorías legales, atención de quejas y denuncias, como se explica a continuación:

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a través, del Proceso de Participación Ciudadana atenderá todas las consultas y quejas que tengan los clientes sobre los procesos y servicios que se prestan.

Además de estos requisitos de Ley, la Contraloría se interesa por conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual dispone de instrumentos de medición que se aplican por lo menos una vez cada año.

2.3 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina determina:

- Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están determinados por la Constitución Política y la normatividad que aplica para el control fiscal.

- Los requisitos legales y relacionados con el producto y/o servicios se les hace revisión periódica para identificarlos.

2.4 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los líderes de procesos (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos antes de que la Entidad se comprometa a proporcionarlo al cliente.

Esta revisión garantiza que:

- Están definidos los requisitos de los productos.

- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los productos y el tipo de acción legal que se va a ejercer y los expresados previamente.

- Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos, estos están definidos por la Constitución Política y la Ley.

2.5 Control de la producción y de la provisión del servicio

La Entidad planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad legal que le aplica y controla sus riesgos a través de un mapa de riesgos.

Los resultados del ejercicio del control fiscal generados por la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina pueden ser validados a través de la revisión de estos, y además de que se cuenta con el personal competente para realizar las funciones encomendadas, se cuenta con los procedimientos y normatividad legal aplicable, los mecanismos de control y supervisión y la infraestructura adecuada.

2.6 Identificación y trazabilidad

Los registros de las auditorias de control fiscal se controlan, identifican y se

mantiene la trazabilidad de la información durante todo el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del funcionario asignado para tal fin.

2.7 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Todo documento suministrado por el cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio es identificado y está bajo la custodia de la entidad, de conformidad con los procedimientos implementados, sin perjuicio del deterioro que pueda surgir de la manipulación de este, lo cual será comunicado al cliente, así como la pérdida o extravío de este y se mantendrá el registro. Los líderes de los Procesos tienen la responsabilidad de asegurar la adecuada identificación, conservación, cuidado y uso de la información de los usuarios utilizados en la prestación del servicio y que son propiedad de este.

2.8 Preservación

Los documentos y registros físicos que soportan la ejecución de las actividades de la entidad son manipulados de forma apropiada para evitar deterioro, daño o pérdida; durante el proceso interno se tiene especial cuidado con los documentos para que sean entregados en óptimas condiciones de calidad y de conformidad con los requisitos.

2.9 Control de las salidas no conformes

En procura de asegurar que los productos no conformes con los requisitos, la entidad dispone de controles para prevenir su usó o entrega no intencionada. Los puntos de control en los procedimientos, instancias de revisión como el Comité Institucional de gestión y desempeño; y la matriz de control de producto son mecanismos y espacios para la aplicación de los controles necesarios.

3. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El recorrido realizado en la formulación del Plan Estratégico de la Contraloría y las apuestas en este formuladas. Brindaron un marco de análisis para la revisión y actualización del Mapa de Riesgos por procesos, en el marco de los lineamientos del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública). Donde se identifican y se registran los riesgos inherentes a la operación, el análisis de estos, su valoración y los planes de manejo para su control, mitigación y/o eliminación según sea el caso.

En su metodología, se han establecido los parámetros para la gestión integral de los riesgos de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San

Andrés, Providencia y Santa Catalina, a través de la presentación de los criterios para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo, revisión, comunicación y consulta de los riesgos, que pueden afectar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, orientando la entidad hacia un nivel de aseguramiento razonable.

3.1 Objetivos de la gestión integral de riesgos en la CONTRALORIA

- Establecer un modelo unificado para la gestión del riesgo que sea aplicable de manera transversal para identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.
- Incluir en el modelo, como elemento transversal de integración, la metodología para la gestión de los riesgos: Estratégicos, Gestión, de Corrupción y de Seguridad de la Información.
- Lograr la reducción progresiva del nivel de exposición y severidad de los riesgos significativos para la entidad a los niveles estratégico, táctico y operativo, a través del enfoque preventivo, el fortalecimiento de controles, la ejecución de acciones de tratamiento, el monitoreo continuo a los eventos de materialización y la comunicación y retroalimentación a todos los servidores de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina , que oriente la apropiación del modelo en todos los niveles y procesos de la entidad.

3.1 Fases del Modelo de Gestión Integral de Riesgos en CONTRALORIA

Fase	Criterios
Establecimiento del contexto	**Definición de política, roles, responsabilidades y criterios para la gestión integral del riesgo.**
Identificación del riesgo	**Ubicación, descripción del riesgo, causas, consecuencias y definición del tipo de riesgo.**
Análisis del riesgo	**Valoración de probabilidad de ocurrencia y de impacto.** **Determinación del nivel de riesgo residual según niveles de mapa de riesgo.**
Evaluación del riesgo	**Identificación de controles asociados a las causas de riesgo, valoración de controles y de grupo de controles.** **Determinación de riesgo residual, en función de la valoración del grupo de controles.** **Ubicación en el mapa de riesgos**

Tratamiento del riesgo	**Determinación de la opción de tratamiento de acuerdo con los criterios definidos Descripción de las acciones de tratamiento, asociación con procesos responsables.**
Monitoreo y revisión	**Monitoreo periódico de riesgos y eventos de materialización.** **Monitoreo y revisión de riesgos y acciones para tratamiento (cuatrimestral para riesgos de corrupción, semestral para riesgos importantes e inaceptables).** **Revisión por la Dirección.** **Evaluación por Control Interno, según programa de auditoria.**
Comunicación y consulta	**Publicación de matrices y mapa de riesgos, campañas de promoción de cultura de gestión del riesgo y de avances y resultados en la gestión.**

4. EVALUACIÓN Y MEJORA

A continuación, se describen los asuntos a los que se hace seguimiento y medición dentro del Sistema de Gestión de la Contraloría, para asegurar su efectividad y mejoramiento.

Satisfacción de los clientes y partes interesadas.

Desempeño de los procesos.

Cumplimiento de requisitos en la prestación de los servicios.

Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión.

Riesgos

4.1 Satisfacción del Cliente

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la persona, organización o entidad a quien se le presto un servicio, mediante el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del cliente.

Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por la alta dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para disponer las acciones que considera apropiadas.

4.2 Evaluación y Auditoria.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido mecanismos de evaluación orientados a conocer, analizar e introducir correctivos de manera permanente sobre los avances en la gestión, y los logros de los resultados y las metas propuestas. Dentro de estos mecanismos se incluyen:

- Evaluación del Desempeño Institucional: Comprende todos los mecanismos de autoevaluación como el Seguimiento a la gestión por parte de todos los responsables, que incluye seguimiento a procesos, riesgos, productos, acciones de mejora y la evaluación consolidada del desempeño institucional, la cual reúne todos los resultados del SGC.

- Auditorías Internas: Comprende la evaluación independiente a la estructuración y aplicación de las disposiciones internas de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, para cumplir el marco normativo y los requisitos del modelo de gestión asumido e implementado en la entidad a través del modelo de operación. Estas se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de **Auditoría Interna**.

4.3 Revisión por la dirección.

Para los procesos, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección.

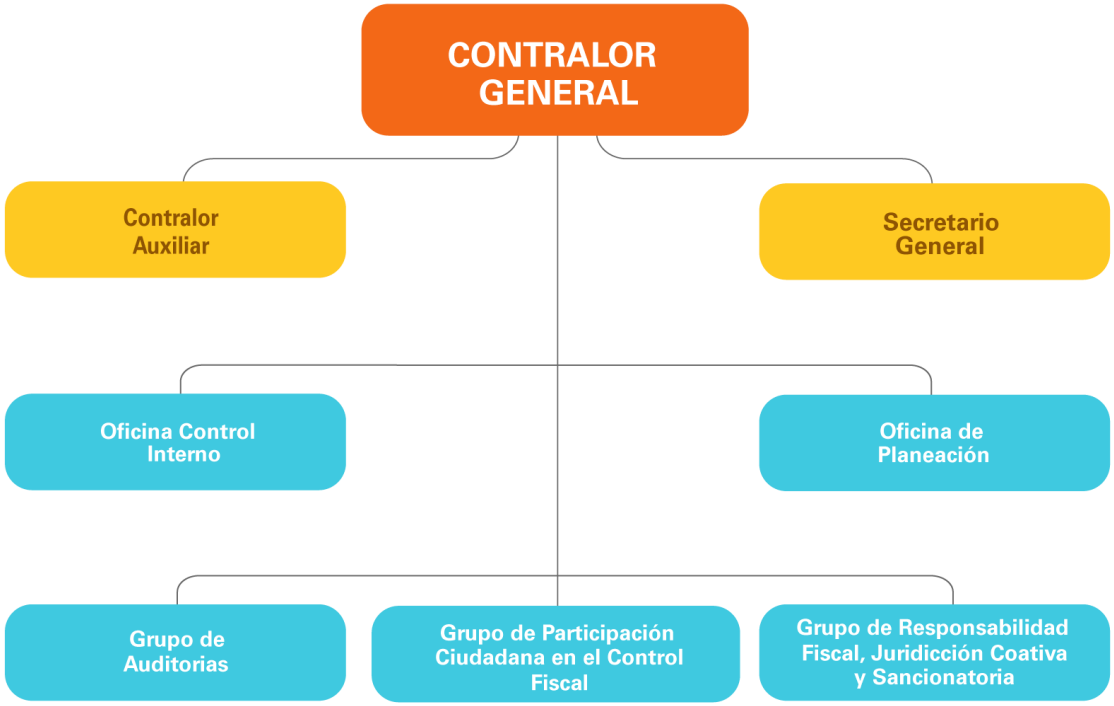
Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, se evalúa el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con los Procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas.

Como resultado del análisis y conclusiones de los diferentes mecanismos, se generan las acciones de mejora necesarias para fortalecer y aumentar el desempeño, así como las acciones de innovación y de gestión del conocimiento que generan nuevas capacidades institucionales y retroalimentan en conjunto el ciclo de Planeación Institucional.

Cada responsable de proceso implementa las acciones correctivas para el plan de mejoramiento y acciones preventivas para los riegos identificados según

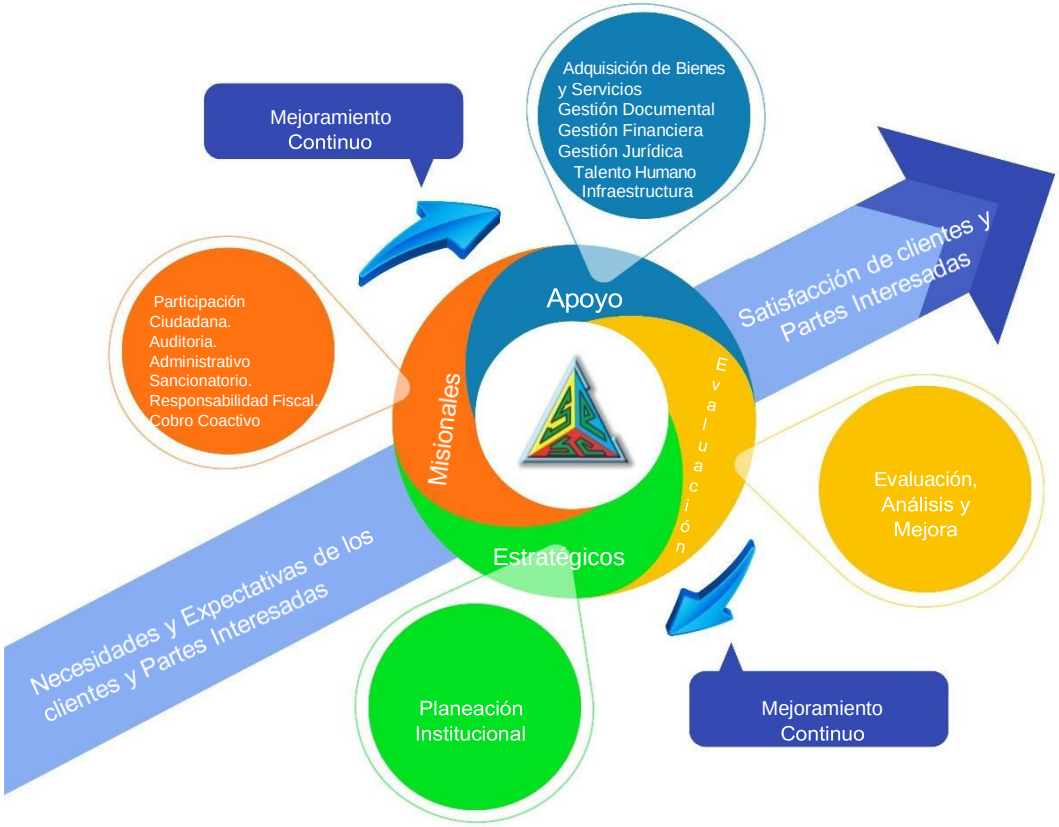
corresponda al proceso, con el fin de eliminar su causa y prevenir su ocurrencia. Hacen parte de los controles de la Contraloría y su fin está dirigido a proporcionar experiencia de lo que no se debe hacer o de lo que se debe evitar, facilitando la toma de decisiones que favorezca a clientes y partes interesadas. Se tiene establecido el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventiva.

ANEXO 1
ORGANIGRAMA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA



ANEXO 2

MAPA DE PROCESOS
Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Contralor General del Departamento

ANEXO 3
DESPLIEGUE DE POLITICA Y OBJETIVOS

MATRIZ OBJETIVOS ESTRATEGICOS - OBJETIVOS DE CALIDAD

POLITICA DE LA CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO RELACIONADO	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADOR	CALCULO DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	META
La Contraloría General del Departamento, es una Entidad de Control Fiscal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, la cual cuenta con los recursos para vigilar el uso de los recursos públicos del nivel territorial en el marco de los principios de la gestión fiscal, en procura de la mejora continua, cumpliendo con los requisitos aplicables, para ser reconocida como una entidad que salvaguarda el patrimonio público como un bien supremo.	Fortalecer la institucionalidad a través de los recursos necesarios con el fin de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y así garantizar la prestación de los servicios a las partes interesadas.	Gestión Financiera, Adquisición de bienes y servicios	Asegurar el funcionamiento e Impulsar el fortalecimiento Institucional	Ejecución Presupuestal	(Valor presupuesto ejecutado/Valor presupuesto asignado) * 100	Trimestral	Contralor	100%
				Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones	(Valor del Plan de Adquisiciones de bienes y servicios ejecutado / Valor del Plan de Adquisiciones de bienes y servicios programado)X100	Trimestral	Contraloría Auxiliar - Gestión Financiera	100%
	Fortalecer las competencias del Talento Humano, a través de programas de formación oportunos y pertinentes, con el fin de lograr la eficacia y efectividad en el ejercicio del control fiscal en el Departamento Archipiélago.	Talento Humano	Asegurar el funcionamiento e Impulsar el fortalecimiento Institucional	Ejecución plan de capacitación	(Número capacitaciónes realizadas /Número de capacitaciónes programadas) * 100	Trimestral	Secretaria General - Talento Humano	100%
				Ejecución plan de bienestar social e incentivos	(Número de actividades del Plan de Bienestar Social realizadas/Número de actividades del Plan de Bienestar Social programadas)X100	Trimestral		100%
					(Número de jornadas del Plan de Bienestar Social realizadas/Número de jornadas del Plan de Bienestar Social programadas)X100	Trimestral		100%
					(Número de cursos del Plan de Bienestar Social realizados/Número de cursos del Plan de Bienestar Social programados)X100	Trimestral		100%
	Vigilar el buen uso de los recursos públicos del Departamento, mediante el ejercicio del control fiscal.	Auditoria	Fortalecer el Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, mediante la articulación de un Proceso Auditor efectivo, en pro de salvaguardar el Erario	Ejecución del Plan General de Auditoría (PGA)	(Número de Auditorías realizadas / Número de auditorías programadas) * 100	Trimestral	Profesional Especializado Grupo de Auditorias	100%
	Fortalecer la gestión fiscal y social de la Entidad, mediante la utilización de los mecanismos de participación ciudadana.	Planeación Institucional	Asegurar el funcionamiento e Impulsar el fortalecimiento Institucional	Tramite oportuno de PQRD	(Número de Peticiones resueltas oportunamente/Número de Peticiones radicadas)X100	Trimestral	Jefe Asesor de Planeación	100%
					(Número de Quejas resueltas oportunamente/Número de Quejas radicadas)X100	Trimestral	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	100%
					(Número de Reclamos resueltos oportunamente/Número de Reclamos radicados)X100	Trimestral	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	100%
					(Número de Sugerencias atendidas oportunamente/Número de Sugerencias recepcionadas)X100	Trimestral	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	100%
		Participación Ciudadana	Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la Gestión Pública y sus resultados.	Tramite oportuno de PQRD	(Número de denuncias tramitadas en el periodo evaluado/ Número total de denuncias por tramitar en el periodo evaluado dentro del termino de ley)X100	Trimestral	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	100%
	Proyectar la entidad hacia la comunidad con el fin de dar a conocer las competencias legales de la Entidad, mediante sistemas de comunicación efectivos y pertinentes.	Participación Ciudadana	Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la Gestión Pública y sus resultados	Ejecución Rendición de Cuentas	(No. De Rendición de Cuenta realizado / No. De Rendición de Cuenta programado) * 100	Anual	Contralor	100
				Ejecución de Informe de Rendición de Cuentas	(No. De Informe Rendición de Cuenta realizado / No. De Informe Rendición de Cuenta programado) * 100	Anual	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	100%

0. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	20/06/2011	Adopción del Manual, versión inicial.
2	21/09/2011	Actualización de la caracterización del proceso de Responsabilidad Fiscal. (Actividad Planear y Hacer) y documentos asociados a la caracterización de procesos.
3	22/07/2013	Actualización basada en la adopción del plan estratégico 2012 - 2015 "Con transparencia hacia la vanguardia de un Control Fiscal Participativo" y la Ordenanza 008 de 2012 Por el cual se crea el grupo de reacción inmediata de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Numerales: 2.3 Estructura Organizacional, 2.4.2 Visión, 2.4.3 Objetivos Estratégicos y Anexo A Organigrama).
4	08/10/2013	Actualización de la caracterización de los procesos.
5	11/07/2016	Actualización Numerales: 2.4.2 Visión, 2.4.3 Objetivos Estratégicos (Plan Estratégico 2016 -2019), Mapa de Procesos y Caracterización de Procesos.
6	14/06/2017	Actualización Numerales: 2.4.2 Visión, 2.4.3 Ejes Estratégicos (Plan Estratégico 2017 -2019).
7	25/11/2019	Actualización Manual de Calidad de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2015. Dejando en el documento; novedad en la política de calidad actual, partes interesadas, clientes, funciones delegadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, visión, valores y principios de acuerdo con el código de integridad de la función pública.
8	20/05/2020	Rediseño del mapa de procesos, identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas. Análisis DOFA del contexto. Planificación de los objetivos de calidad en correlación con los estratégicos. Ajuste general de la estructura y contenido del manual de calidad. Modificación y ajuste de objetivos, actividades y recursos de las caracterizaciones de los procesos.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
9	11/05/2021	Se modifica Organigrama dando entrada al Secretario General. Se ajusta la Matriz DOFA Se modifican los miembros del Comité De Gestión y desempeño en Responsabilidad y Autoridad Se ajusta el Mapa de Procesos cambiando el nombre del proceso Jurisdicción Coactiva a Cobro Coactivo. Se eliminan del manual las caracterizaciones de los procesos, para que cada líder sea responsable de cada modificación previo aviso al Representante de la Dirección.