

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 1 de 57

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	4
2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD	4
2.1 INFORMACIÓN GENERAL	4
2.2 HISTORIA	4
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
2.4.1 Misión	5
2.4.2 Visión	6
2.4.3 Ejes Estratégicos	6
2.4.4 Principios y Valores	7
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
3.2 EXCLUSIONES	8
3.3. POLÍTICA DE CALIDAD	8
3.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	9
3.5 ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	9
3.6 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	10
3.7 COORDINADOR DE CALIDAD	11
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
4.1 REQUISITOS GENERALES	11
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	12
4.2.1 Generalidades	12
4.2.2 Manual de la calidad	13
4.2.3 Control de documentos	13
4.2.4 Control de los registros	13
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	13
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	14
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	14

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 2 de 57

5.4 PLANIFICACIÓN	15
5.4.1 Objetivos de la calidad	15
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	15
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	15
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	15
5.5.2 Representante de la dirección	16
5.5.3 Comunicación interna	16
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	16
5.6.1 Generalidades	16
5.6.2 Información para la revisión	16
5.6.3 Resultados de la revisión	17
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	17
6.1 GENERALIDADES	17
6.2 RECURSOS HUMANOS	17
6.2.1 Generalidades	17
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	17
6.3 INFRAESTRUCTURA	18
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	19
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	19
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	19
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	19
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	20
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	20
7.2.3 Comunicación con el Cliente	20
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	20
7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	20
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y/o servicios	20
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
7.5.1 Control de la Producción y de la prestación del servicio	21
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción	21
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	21
7.5.4 Propiedad del Cliente	21
7.5.5 Preservación del Producto	22
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	22
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	22
8.1 GENERALIDADES	22

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 3 de 57

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	22
8.2.1 Satisfacción del Cliente	22
8.2.2 Auditoría Interna	23
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	23
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	23
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	23
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	24
8.5 MEJORA	24
8.5.1 Mejora Continua	24
8.5.2 Acción Correctiva	24
8.5.3 Acción Preventiva	25
ANEXOS	
Anexo A Organigrama	26
Anexo B Mapa de Procesos	27
Anexo C Caracterización de Procesos	28
CONTROL DE CAMBIOS	57

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 4 de 57

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, consciente de la importancia de ejercer el control fiscal en el Departamento del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con calidad, ha desarrollado y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual aplica a todos los procesos que hacen parte de la gestión de la calidad y cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.

## 2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### 2.1 INFORMACIÓN GENERAL

**Entidad:** Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

**Sector:** Público

**Actividad:** Control Fiscal

### 2.2 HISTORIA

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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 5 de 57

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”.

## 2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuenta con una serie de dependencias adecuadas al sistema de gestión de la calidad por la Ordenanza 003 del 30 de abril de 2006 y la Ordenanza 008 del 2012, para el cumplimiento de su misión constitucional tal y como se aprecia en el **Anexo A** de este manual, donde se presenta el organigrama de la Entidad.

## 2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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, que incluye la misión, la visión, objetivos estratégicos, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia, como se expresa en los siguientes subnumerales.

### 2.4.1 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.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 6 de 57

## 2.4.2 Visión

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para el año 2019, será reconocida como una entidad pública que **Salvaguarda el Patrimonio Público como Bien Supremo con un Control Fiscal Decente, Técnico, Efectivo, Legítimo, Moderno, Participativo y Social**”.

## 2.4.3 Ejes Estratégicos

- Fortalecimiento a la Gestión Administrativa, Financiera, y Jurídica: ejecutar responsablemente los recursos humanos, financieros, y físicos con eficiencia y eficacia, mantener y emplear mejoras a instrumentos propios de la institución y procurar la defensa de la Autonomía Regional.
- Modernización Organizacional: consolidación y fortalecimiento de los procesos, buscando modelos organizaciones más eficiente y funcionales que conlleva a una mejor capacidad operativa con calidad y logren cumplir las metas misionales de la Contraloría General del Departamento.
- Fortalecimiento Institucional: fortalecer la capacidad institucional del Ente de Control, el cual se logrará a través de programas y acciones que conlleva a la Entidad a un mejor posicionamiento e imagen ante la comunidad.
- Promover Prácticas de Buen Gobierno en el Control Fiscal: afianzar la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas, promoviendo la eficiencia y eficacia administrativa, optimizando la gestión de la información y promoviendo y asegurando los intereses de la comunidad en el marco de la optimización de los recursos público del Departamento Archipiélago.
- Coordinación del Control Fiscal Micro y los Procesos de Responsabilidad Fiscal: ejercer un control fiscal oportuno, en busca de mejorar los servicios prestados, por parte de los entes sujetos de control. Para el cumplimiento y el logro de dicho objetivo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 7 de 57

#### 2.4.4 Principios y Valores

La Contraloría asume la realización de los siguientes **principios**:

- Igualdad e imparcialidad
- Moralidad
- Celeridad
- Publicidad
- Buena fe
- Eficiencia
- Participación
- Responsabilidad
- Transparencia
- Contradicción
- Eficiencia
- Economía
- Eficacia
- Equidad
- Valoración de los costos ambientales

Otros principios acogidos por la contraloría

- Responsabilidad social
- Responsabilidad ambiental
- Calidad del servicio.
- Disposición al control ciudadano
- Competencia y proactividad

#### Valores éticos

En la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina actuamos bajo los siguientes valores éticos:

- Honestidad
- Respeto y tolerancia
- Compromiso
- Lealtad
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 8 de 57

### 3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está definida e implementada de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.

#### 3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del sistema de gestión de 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, Auditoría, Proceso Administrativo Sancionatorio, Responsabilidad fiscal y Jurisdicción Coactiva.

#### 3.2 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 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009:

7.3. Diseño y Desarrollo: 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.

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición: En nuestra entidad no se ejecutan procesos que involucre la utilización de equipos de seguimiento y medición.

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

#### 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina conociendo su compromiso con la sociedad y sus clientes, es conciente de la responsabilidad de brindar procesos y servicios de excelente calidad. Por esta razón y orientada a obtener la satisfacción total de sus clientes, ha establecido la siguiente política de calidad:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 9 de 57

“Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, para ejercer el control fiscal en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a través de los procesos de Participación Ciudadana, Auditoria, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes: Ciudadanía y Asamblea Departamental.”

### 3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Fortalecer las competencias del talento humano, a través de programas de formación oportunos y adecuados.
- Identificar y minimizar los riesgos de los procesos.
- Disponer de la infraestructura adecuada, para ejercer el control fiscal.
- Proyectar la entidad hacia la comunidad, mediante la utilización de los mecanismos de participación ciudadana.
- Ejercer un control fiscal oportuno, en busca de mejorar los servicios prestados, por parte de los entes sujetos de control.

### 3.5 ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

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 Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, el cual está conformado por un grupo multidisciplinario de personas de la organización, responsables por los procesos de la misma.

Los miembros del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad son:

- Contralor General del Departamento
- Contralor Auxiliar
- Jefe Oficina Control Interno
- Jefe Oficina de Planeación
- Profesional Especializado Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana
- Profesional Especializado Dependencia de Responsabilidad Fiscal

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 10 de 57

El Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, 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.

### **3.6 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

El Representante de la dirección será el Profesional especializado asignado a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana quien desempeñará las siguientes funciones:

- 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.
- Apoyar al Coordinador de Calidad en el cumplimiento de las funciones asignadas para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 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.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 11 de 57

### 3.7 COORDINADOR DE CALIDAD

El Coordinador de calidad será el Profesional universitario asignado del Área de Sistemas, quien ejercerá para el Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes funciones:

- Orientar la labor del equipo (líderes y responsables de procesos) en la redacción de la documentación de los procesos seleccionados cuando sea requerido.
- Actualizar el Manual de la Calidad con la información suministrada, procesada y evaluada por parte de los líderes de procesos.
- Verificar que los documentos generados en los distintos procesos y recibidos para su revisión, cumplan con los criterios establecidos en el manual de guía documental.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 de la siguiente manera:

- Determina los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad y la manera como los aplica a través de la Entidad. (Ver Anexo B)
- Determina la secuencia y la interacción de los procesos. (Ver Anexo C)
- Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes.
- Asegura la disponibilidad de los recursos (Capítulo 6) necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. La disponibilidad de la información se garantiza de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.4 (Control de los Documentos y Control de los Registros) de este manual.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos como se describe en el capítulo 8.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos en el capítulo 8.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 12 de 57

- Establece controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la prestación de los servicios de la Entidad y la satisfacción del cliente.

A lo largo de este Manual de Calidad se establece cómo se gestionan estos procesos, para que sean acordes con los requisitos de las normas NTC- ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 Generalidades

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

- La política de la calidad que se ha presentado en el numeral 3.3 de este documento. Los objetivos que se desprenden de las directrices de calidad que fueron identificados para la elaboración de la política, los cuales se han presentado en el numeral 3.4 de este manual.
- El presente Manual de Calidad, que se encuentra estructurado para darle cumplimiento a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
- Los procedimientos documentados exigidos por las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, que se describen a continuación, los cuales se encuentran en sus puntos de uso:
  - Control de Documentos. (4.2.3)
  - Control de Registros. (4.2.4)
  - Auditorías Internas. (8.2.2)
  - Control del Producto No Conforme. (8.3)
  - Acciones Correctivas. (8.5.2)
  - Acciones Preventivas. (8.5.3)
- Los documentos requeridos por la Entidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran estructurados de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Los registros exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009, los cuales se mencionan en el capítulo correspondiente en este Manual de Calidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 13 de 57

#### 4.2.2 Manual de la Calidad

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido, y realiza, una apropiada gestión del manual de la calidad, en el cual se ha incluido:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la justificación de las exclusiones que se han presentado en los numerales 3.1 y 3.2 de este Manual respectivamente.
- En cada uno de los capítulos de este manual de calidad se ha hecho referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales forman parte del Manual de Procedimientos.
- La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que se presenta en el Anexo C de este Manual de Calidad.

#### 4.2.3 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**, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

#### 4.2.4 Control de los registros

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 los mismos.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina proporciona evidencia de su compromiso con el

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 14 de 57

desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia de la siguiente manera:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por el cliente, además de los legales y reglamentarios.
- Realizando reuniones de planeación estratégica con el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, por medio de los cuales se estableció la política de calidad que se presenta en el numeral 3.3 de este manual.
- Asegurando que se establecen y se entienden los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de este manual.
- Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas en las actas de las reuniones del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.
- Suministrando los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Entidad asegura que los requisitos establecidos por el cliente (Ciudadanía y Asamblea Departamental) se cumplen, con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.2.1 y 8.2.1 de este manual.

## 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido la Política de Calidad (ver numeral 3.3 de este manual), y garantiza que ésta cumple con los siguientes requisitos:

- Es apropiada al propósito de la Entidad, ya que se elaboro a partir de las directrices de calidad que la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido.
- Es acorde con el Plan Estratégico de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad que se presentan en el numeral 3.4. de este manual.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 15 de 57

- Es conocida y comprendida por todo el personal de la Entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual de Calidad y por medio de afiches ubicados en diferentes sitios de la Entidad, con el fin de hacer de la Calidad una filosofía de trabajo para todos los miembros de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Es revisada para su continua adecuación durante las revisiones por parte de la dirección.

## **5.4 PLANIFICACIÓN**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

Los objetivos han sido establecidos en las actividades y niveles pertinentes de la Entidad.

Los objetivos de calidad (ver numeral 3.4) son coherentes con la política de calidad establecida por la Entidad.

### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se desarrollan reuniones de trabajo a las que se les hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Jefe de Control Interno, quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene definidas las responsabilidades del personal de la Entidad, las cuales se encuentran descritas en el manual de funciones de la Entidad. También se tienen determinados los niveles de autoridad que se manejan en la Entidad (ver Anexo A).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 16 de 57

### 5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha designado a su representante, para el sistema de calidad según se explica en el numeral 3.6 de este manual.

### 5.5.3 Comunicación interna

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido los procesos de comunicación interna mediante un plan de comunicación. En las estrategias de comunicación se establecen las responsabilidades que garantizan la eficacia del mismo.

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 Generalidades

El Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad 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 continuas. 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.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6 de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009.

### 5.6.2 Información para la revisión

La información de revisión por parte de la dirección incluye: resultados de la auditorías internas, retroalimentaciones del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio prestado, estado de las acciones correctivas y preventivas, revisiones previas hechas por la dirección, cambios que podrían afectar el sistema, acciones de mejora y la gestión sobre los riesgos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 17 de 57

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión arrojan como resultado las acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de recursos.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 GENERALIDADES

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:

- a. 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 y dar inicio a la gestión de adquisición de los mismos.
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, se evalúa constantemente por parte de la oficina de control interno el desarrollo de cada uno de los procesos de la Entidad.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 Generalidades

Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el numeral 6.2.2 de este manual, la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 18 de 57

- ✓ Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones de la Entidad.
- ✓ Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo con las indicaciones y al plan de bienestar social y capacitación.
- ✓ Evalúa la eficacia de las acciones tomadas según el literal “b” que se contemplan en el procedimiento para la formación que se ha mencionado.
- ✓ 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.
- ✓ Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Talento Humano; estos registros cumplen con los requisitos del numeral 4.2.4 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

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.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determina y gestiona el ambiente de trabajo a través del Plan de Bienestar Social y capacitación y el Plan de Salud Ocupacional.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 19 de 57

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos.

Durante la planificación de la realización de los productos, la Entidad realiza las siguientes actividades:

- a. Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con los productos según se establece en el numeral 7.2.1 de este manual de calidad.
- b. Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los productos.
- c. Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección para los productos, así como los criterios para la aceptación de los mismos.
- d. Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para realizar los productos cumplan con los requisitos definidos previamente.

El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los productos.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determina:

- a. Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están determinados por la Constitución Política y la normatividad que aplica par el control fiscal.
- b. Los requisitos legales y relacionados con el servicio se les hace revisión periódica para identificarlos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 20 de 57

## 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los productos.

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.

## 7.2.3 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 productos, 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.

## 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000: 2009 no aplica en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina según se explica en el numeral 3.2 de este manual.

## 7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

### 7.4.1 Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados y la Información de las adquisiciones de Bienes y/o Servicios. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 21 de 57

proveedores se encuentran especificados en la ley de contratación y sus respectivos decretos reglamentarios

Al momento de recibir los Bienes y/o Servicios que son requeridos por la Entidad, se verifica que estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Esta verificación se realiza comparando el bien y/o servicio adquirido contra la orden de requisición del mismo o de acuerdo a lo establecido en el plan de compras de la Entidad.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control de la Producción y de la prestación del servicio**

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

### **7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción**

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 los mismos, 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.

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad**

Durante el ejercicio del control fiscal, la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto se encuentra respecto a los requisitos.

### **7.5.4 Propiedad del Cliente**

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 del mismo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 22 de 57

## 7.5.5 Preservación de los Productos

Durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los productos la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, hace énfasis en su conservación y mantenimiento de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley.

## 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 no aplica en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina según se explica en el numeral 3.2 de este manual.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 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 preste un servicio mediante el diligenciamiento de la **Encuesta de Satisfacción del cliente**. Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para disponer las acciones que considera apropiadas. De igual manera se evalúan durante la revisión por la dirección mencionada en el numeral 5.6.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 23 de 57

### 8.2.2 Auditoría Interna

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los productos, con el propósito de determinar que el sistema de gestión de la calidad:

- Presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este manual de calidad, como con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y con los requisitos establecidos por la Entidad en su sistema de gestión de la calidad.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el procedimiento **Auditoría Interna**, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.2.2. de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009.

### 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección.

Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de 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 que se mencionan en el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de este Manual de la Calidad.

### 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

El seguimiento y la medición de los productos se realiza a través de tableros de control que especifican las características críticas y los mecanismos de control.

## 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina asegura que los productos que no son conforme con los requisitos, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 24 de 57

tiene establecidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conforme.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el procedimiento **Control del Producto No Conforme**, para el debido tratamiento del producto No Conforme, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.3. de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar mejora continua.

Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre:

- La satisfacción del cliente, tomados de la Encuesta Satisfacción del cliente.
- La información relacionada con el desempeño de los procesos, producto del análisis de los indicadores.

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 Mejora Continua

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

### 8.5.2 Acción Correctiva

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene establecido el procedimiento **Acciones Correctivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.2 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p><i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i></p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 25 de 57

### 8.5.3 Acción Preventiva

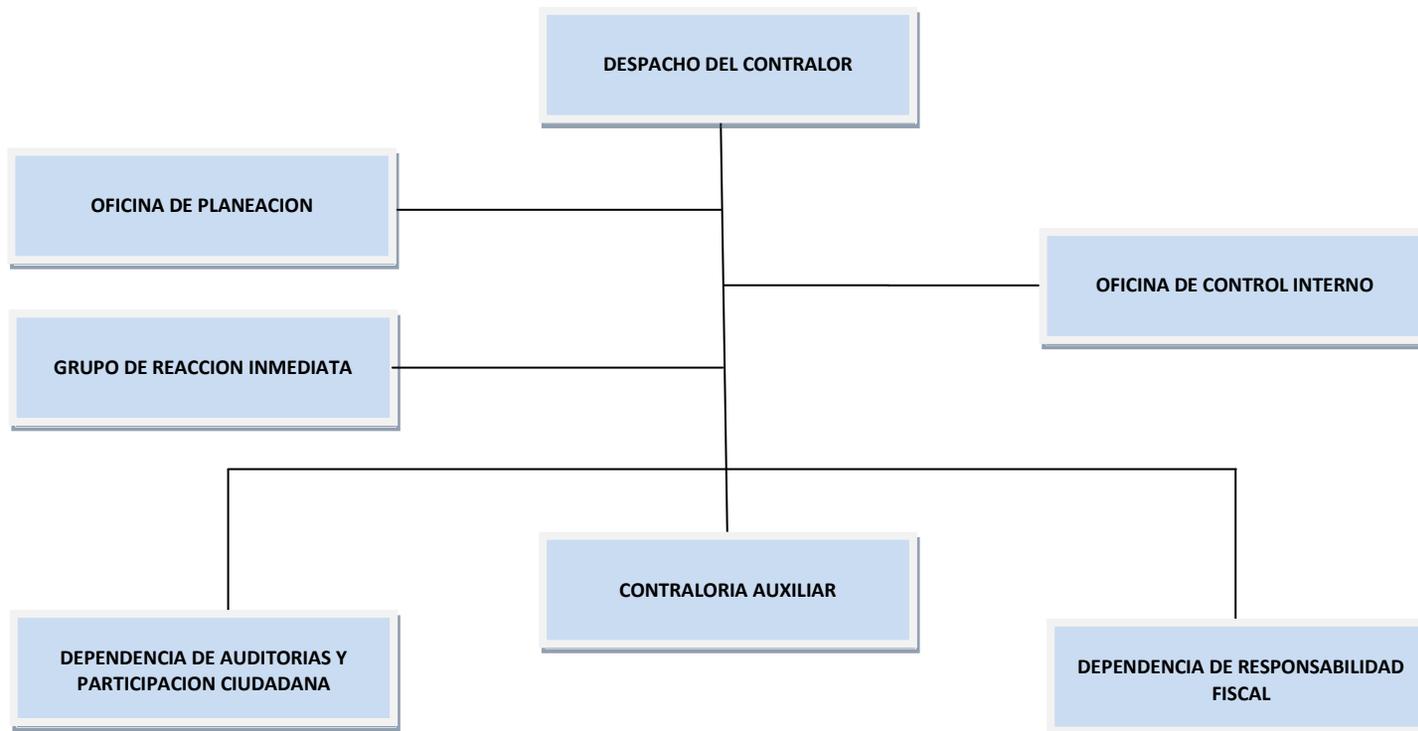
La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene establecido el procedimiento **Acciones Preventivas** mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.3 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

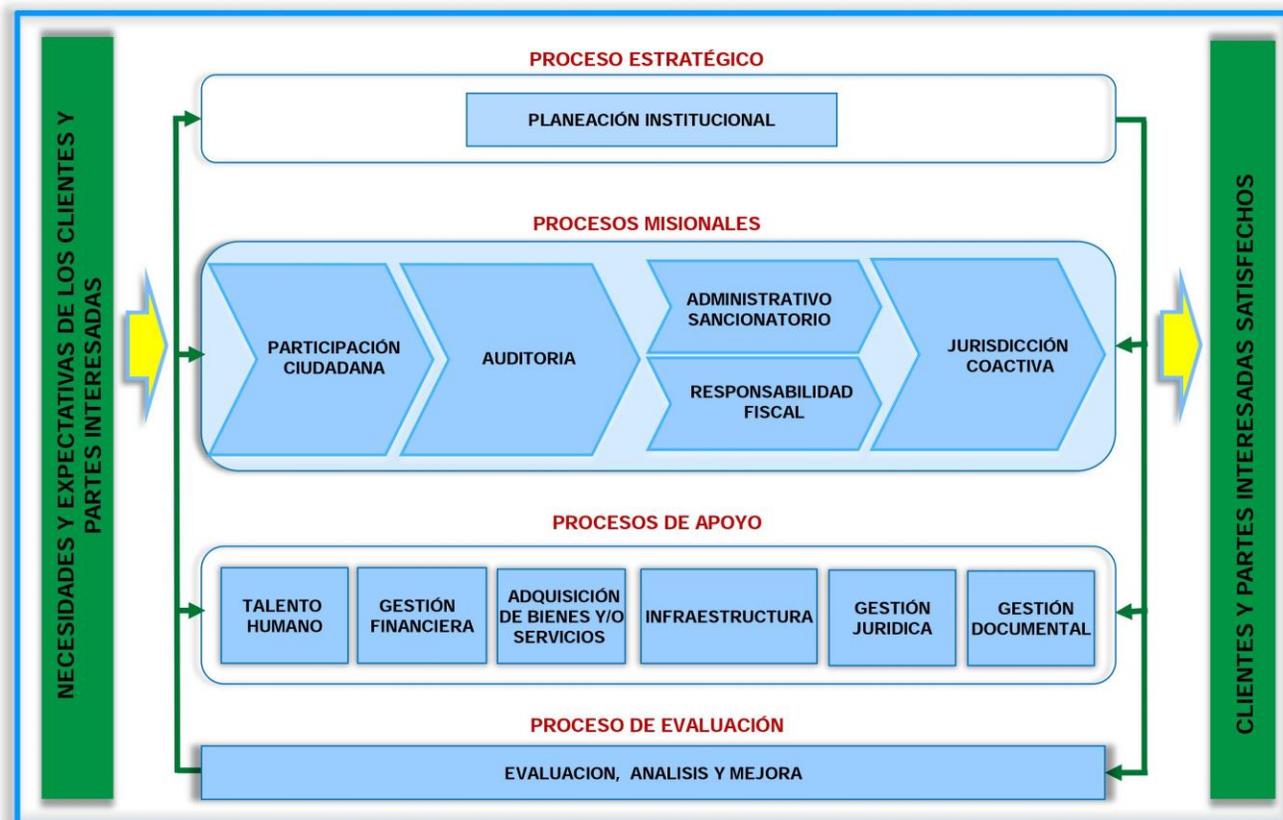


Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la dirección Coordinador de calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



**ANEXO B  
MAPA DE PROCESOS**



Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 28 de 57

### ANEXO C CARACTERIZACION DE PROCESOS

PLANEACION INSTITUCIONAL					
<b>OBJETIVO:</b> Orientar a la Contraloría General del Departamento hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos a través de la formulación, ejecución y seguimiento a políticas, planes, programas y proyectos.					
<b>LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:</b> Contralor General del Departamental					
<b>ALCANCE:</b> Aplica a todas las dependencias, áreas y procesos de la Contraloría General del Departamento.					
PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contralor</li> <li>• Comité de dirección</li> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Proyecto de plan estratégico</li> <li>• Informes de control interno</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Mapa de riesgos</li> <li>• Encuestas e informes de medición de la satisfacción del cliente</li> <li>• Normas aplicables al control fiscal</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular plan estratégico</li> <li>• Elaborar plan de acción</li> <li>• Formular plan anticorrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico cuatrienal</li> <li>• Plan de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Asamblea Departamental</li> <li>• Auditoría General de la República.</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Cuatrienal</li> <li>• Plan de acción</li> <li>• Programas y proyectos</li> <li>• Plan General de Auditorias</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar actividades definidas en el plan estratégico y el plan de acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de gestión por proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Auditoría General de la República</li> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Asamblea Departamental</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Planeación Institucional</li> <li>• .Comité Directivo.</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 29 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Proceso Participación Ciudadana</li> <li>• Oficina de Planeación.</li> <li>• Equipo Auditoria Interna de Calidad</li> <li>• Comité Coordinador del sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de auditorias internas de calidad</li> <li>• Retroalimentación del cliente</li> <li>• Desempeño de los procesos</li> <li>• Estado de acciones preventivas y correctivas</li> <li>• Acciones de seguimiento y revisiones previas</li> <li>• Cambios que podrían afectar el sistema</li> <li>• Recomendaciones para la mejora</li> <li>• Gestión de los riesgos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la revisión por la dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de revisión por la dirección</li> <li>• Mejora de los procesos.</li> <li>• Mejora del servicio</li> <li>• Necesidades de recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comité Directivo.</li> <li>• Comité Coordinador del sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Planeación Institucional</li> <li>• Comité Coordinador del sistema de Control Interno y Calidad</li> <li>• Comité Directivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Correctivas, preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Planeación Institucional</li> <li>• Proceso evaluación, análisis y mejora</li> <li>• Comité Directivo</li> <li>• Comité Coordinador del sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 30 de 57

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>Formulación y ajustes al plan estratégico, plan de acción y plan anticorrupción</li><li>Procedimiento revisión por la dirección</li></ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Integrantes comité directivo, integrantes comité coordinador del sistema de control interno y calidad, Contralor, funcionarios dependencia de planeación</p>	<p>Constitución Política. Ley 87 de 1993. Ley de Control Interno Ley 42 de 1993. Ley de Control Fiscal Ley 152 de 1994. Ley de Planes de Desarrollo Decreto 2145 de 1999. Control Interno Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</u> 4.1, 4.2, .1 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.5, 5.5.3, 5.6, 6.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% Cumplimiento plan de acción por procesos	$(\text{Metas alcanzadas} / \text{metas trazadas}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 31 de 57

### PARTICIPACION CIUDADANA

**OBJETIVO:** Facultar la interacción de la ciudadanía en el ejercicio control fiscal, a través de los mecanismos de participación ciudadana.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Departamental

**ALCANCE:** Inicia con la elaboración del plan de actividades de participación ciudadana hasta las acciones de mejora del proceso.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Juntas de acción comunal</li> <li>Veedurías ciudadanas</li> <li>Otras entidades de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de capacitación en control social</li> <li>Denuncias, quejas, peticiones, reclamos y sugerencias</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear las actividades de Participación ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de actividades incorporado al PGA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sujetos de control</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Asamblea Departamental</li> <li>Consejo Municipal</li> <li>Auditoría General de la República</li> <li>Otras entidades de control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Participación ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de actividades</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar las actividades, de foro y audiencias</li> <li>Recepcionar quejas, denuncias y peticiones</li> <li>Tramitar denuncias, quejas y peticiones</li> <li>Elaborar informes de trámite de denuncias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorias de foros y audiencias</li> <li>Informes de denuncia.</li> <li>Traslado de hallazgos</li> <li>Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administrativo sancionatorio.</li> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal.</li> <li>Procuraduría</li> <li>Fiscalía</li> <li>Sujetos y puntos de control</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Participación Ciudadana</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Participación Ciudadana</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Participación Ciudadana</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Participación Ciudadana</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 32 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Directivo</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>
--	--	--	--	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución 502 de 2015. Tramite de PQRD.</li> <li>Procedimiento para desarrollar audiencias públicas y eventos de capacitación a la ciudadana</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor, Contralor Auxiliar, Equipo Auditor</p>	<p>Ley 610 de 2000: Responsabilidad Fiscal Ley 850 de 2004 reglamentación veedurías ciudadana Ley 134 de 1994 Establece los mecanismos de participación ciudadana. Ley 190 de 1995 estatuto anticorrupción. Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</u> 4.1, 4.2, .1 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de denuncias resueltas	No. denuncias resueltas/ No. Denuncias recepcionadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de quejas resueltas	No. quejas resueltas/ No. quejas recepcionadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de actividades cumplidas	No. Actividades realizadas / No. Actividades Programadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 33 de 57

### AUDITORIA

**OBJETIVO:** Verificar la gestión fiscal de los sujetos y puntos de control en procura de un mejor desempeño de los mismos.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Profesional Especializado Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana

**ALCANCE:** Inicia con la elaboración del plan general de auditorías hasta el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de planeación institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PGA vigencia anterior</li> <li>Requerimientos de otras entidades</li> <li>Requerimientos de la alta dirección</li> <li>Denuncias de la ciudadanía</li> <li>Revisión de la cuenta</li> <li>Planes de mejoramiento</li> <li>Matriz de evaluación del riesgo fiscal</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el plan general de auditorias</li> <li>Planear las auditorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PGA aprobado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sujetos de control</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Asamblea Departamental</li> <li>Consejo Municipal</li> <li>Auditoría General de la República</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Auditoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PGA</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar las auditorias</li> <li>Producir y comunicar informes</li> <li>Traslado de hallazgos</li> <li>Diseñar y suscribir planes de mejoramiento.</li> <li>Seguimiento planes de mejoramiento y memorandos de advertencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de auditoría.</li> <li>Memorandos de advertencia</li> <li>Traslado de hallazgos</li> <li>Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administrativo sancionatorio.</li> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal.</li> <li>Procuraduría</li> <li>Fiscalía</li> <li>Sujetos y puntos de control</li> <li>Entidades de control político</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Auditoria</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Auditoria</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 34 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Auditoria</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Auditoria</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>
---	--	----------	---	---	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>GAT – Guía de Auditoria Territorial.</li> <li>Resolución 518 de 2012 – Por la cual se expide la nueva guía de auditoria de la Contraloría General del Departamento.</li> <li>Resolución 336 de 2008, por medio del cual se adopta la rendición electrónica de la cuenta - SIA.</li> <li>Resolución 09 de 2009 modificación resolución 336 de 2008</li> <li>Resolución 010 de 2009 Reglamentación planes de mejoramiento</li> <li>Procedimiento control del producto no conforme</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Integrantes comité directivo, Técnico, Contralor, Equipo auditor</p>	<p>Ley 42 de 1993: Organización del sistema de control fiscal.</p> <p>Ley 610 de 2000: Responsabilidad Fiscal</p> <p>Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: 4.1, 4.2, .1 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</u></p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% Cumplimiento PGA	No. Auditorías ejecutadas / No. Auditorias programadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 35 de 57

### ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

**OBJETIVO:** Imponer Sanciones a los servidores públicos cuando en el ejercicio de sus funciones violan las disposiciones contenidas en el artículo 101 de la Ley 42 de 1993.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Inicia con recepción del oficio contentivo del hallazgo hasta el fallo

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contralor General del Departamento</li> <li>• Proceso auditor</li> <li>• Proceso Participación Ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado de hallazgos.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar el oficio contentivo de la irregularidad o del traslado de informe de revisión de cuentas de la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana</li> <li>• Cuando haya lugar se debe exigir a los contratistas, interventores, proveedores y en general a las personas que hayan participado, determinado, coadyuvado, colaborado o hayan conocido los hechos objeto de investigación la presentación de documentos que registren sus operaciones cuando unos y otros estén obligados a llevar libros comprobantes y documentos relacionados con su ejercicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionario Afectado</li> <li>• Proceso Jurisdicción Coactiva</li> </ul>
		H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proferir auto de iniciación</li> <li>• Notificar auto de iniciación</li> <li>• Conceder termino para rendir descargo</li> <li>• Proferir Auto contentivo de la decisión.</li> <li>• Notificar auto contentivo de la decisión</li> <li>• Resolver recurso de reposición</li> <li>• Realizar traslado para resolver recurso de apelación</li> </ul>		

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 36 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administrativo Sancionatorio</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administrativo Sancionatorio</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administrativo Sancionatorio</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Administrativo Sancionatorio</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución No. 250 del 24 de agosto de 2005 "Procedimiento administrativo sancionatorio"</li> <li>Resolución No. 220 del 15 de julio de 2008 "por medio de la cual se adopta el procedimiento para el desestimamiento de hallazgos".</li> <li>Resolución 303 del 03 de octubre de 2008 "Termino para iniciar proceso y archivar el hallazgo administrativo"</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor, Funcionarios dependencia de la Contraloría Auxiliar.</p>	<p>Constitución Política Ley 42 de 1993: Control Fiscal Ley 330 de 1996: Funciones de las Contralorías Código Contencioso administrativo Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción</p> <p><u>Numerales de la NTCGP 1000:2009 e ISO 90012008:</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de resoluciones sancionatorias	No. de resoluciones sancionatorias/ No. de traslados	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 37 de 57

### RESPONSABILIDAD FISCAL

**OBJETIVO:** Determinar y/o establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del estado.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Profesional Especializado Dependencia de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

**ALCANCE:** Inicia con la con el estudio y análisis de antecedentes, hasta proferir auto de ejecución.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso planeación institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programar las actividades a desarrollar por vigencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anual de acción del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Responsabilidad Fiscal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contraloría General de la República</li> <li>Proceso auditor</li> <li>Participación ciudadana</li> <li>Procuraduría</li> <li>Fiscalía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hallazgos de auditoria</li> <li>Denuncias</li> <li>Traslados</li> </ul>	H	<p><b>Proceso Ordinario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proferir Auto asignación para iniciar Apertura de Preliminares o proceso de R.F</li> <li>Ordenar Auto de Apertura de Indagación Preliminar o de Proceso de R.F.</li> <li>Auto de práctica de Pruebas.</li> <li>Proferir auto de cierre de preliminar (Archivo de actuaciones o apertura de proceso)</li> <li>Conceder el grado de consulta</li> <li>Proferir Auto de apertura de proceso.</li> <li>Notificar auto de apertura.</li> <li>Comunicar auto de apertura (aseguradora)</li> <li>Decretar práctica de pruebas</li> <li>Vincular a los presuntos responsables (versión libre)</li> <li>Proferir auto de imputación</li> <li>Proferir auto de cese de proceso</li> <li>Conceder grado de consulta</li> <li>Notificar auto de cese de proceso</li> <li>Conceder el término para presentación de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto de cese de preliminares</li> <li>Auto de Archivo de P.R.F.</li> <li>Fallo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al investigado</li> <li>Entidad afectada</li> <li>Boletín de R. F.</li> <li>Procuraduría SIRI</li> <li>Fiscalía</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 38 de 57

		<p>descargos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Practicar pruebas</li><li>• Proferir Fallo con o sin R.F.</li><li>• Conceder grado de consulta</li><li>• Absolver recurso de reposición</li><li>• Conceder recurso de apelación</li><li>• Comunicar a la Entidad afectada.</li><li>• Informar a la Procuraduría General de la Nación.</li><li>• Informar a la C.G.R., para inclusión al boletín de responsables fiscales</li><li>• Proferir auto de ejecutoria</li></ul> <p><b>Proceso Verbal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proferir auto de apertura e imputación</li><li>• Fijar fecha para audiencia de descargos</li><li>• Recepcionar la versión libre de los investigados</li><li>• Escuchar los descargos de los investigados o de sus apoderados</li><li>• Ordenar la práctica de las pruebas</li><li>• Cierre de la audiencia de descargos</li><li>• Inicio de la audiencia de decisión</li><li>• Escuchar alegatos en conclusión</li><li>• Proferir fallo con o sin responsabilidad fiscal</li><li>• Conceder recurso de reposición o de apelación</li><li>• Cierre de la audiencia de decisión</li></ul>		
--	--	---	--	--

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 39 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y calidad</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 40 de 57

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Responsabilidad Fiscal de acuerdo a lo establecido en la Ley 610 de 2000</li> <li>Procedimiento control del producto no conforme.</li> <li>Instructivos publicados por la Auditoria General de la República: Guía del proceso verbal de responsabilidad fiscal</li> <li>Guía proceso responsabilidad fiscal Ley 610 de 2000 y Ley 1474 de 2011 integrada, de la Contraloría General de la República.</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Funcionarios dependencia de Responsabilidad Fiscal.</p>	<p>Constitución Política de 1991 Ley 42 de 1993: Control Fiscal Ley 610 de 2000: Responsabilidad Fiscal Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción Código Contencioso Administrativo Código de Procedimiento Civil Código de Procedimiento Penal Código Penal Estatuto Tributario</p> <p><u>Numerales de la NTCGP 1000:2009:</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de indagaciones o procesos tramitados	No. de preliminares cerradas / No de preliminares aperturados	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de procesos tramitados	No. de procesos con autos de cierre y/o imputación/ No. procesos aperturados	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% imputaciones tramitadas	No. de fallos o nulidades / No. de autos de imputación	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 41 de 57

### JURISDICCION COACTIVA

**OBJETIVO:** Realizar el cobro del detrimento fiscal y/o los sancionatorios

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Profesional Especializado Dependencia de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

**ALCANCE:** Inicia con auto de asignación, hasta el Auto de archivo por pago de proceso

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programar las actividades a desarrollar por vigencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anual de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Jurisdicción Coactiva</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de responsabilidad fiscal</li> <li>Contraloría Auxiliar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallo con R.F.</li> <li>Auto de sanción</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proferir auto de asignación</li> <li>Requerir a la aseguradora para proceder al pago</li> <li>Identificación de bienes</li> <li>Decretar medidas cautelares</li> <li>Decretar embargos</li> <li>Proferir Auto mandamiento de pago</li> <li>Notificar de mandamiento de pago</li> <li>Resolver Recursos</li> <li>Notificar absolución de recursos</li> <li>Proferir auto de cierre y archivo</li> <li>Comunicar al área de contabilidad de la C.G.D.</li> <li>Comunicar a la entidad afectada</li> <li>Auto de archivo por pago de proceso</li> <li>Solicitar a la C.G.R. la exclusión de boletín de R.F.</li> <li>Solicitar a la Procuraduría la exclusión del SIRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto de Asignación</li> <li>Fallo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Jurisdicción Coactiva</li> <li>Investigado</li> <li>Entidad afectada</li> <li>Boletín de R. F.</li> <li>Procuraduría SIRI</li> <li>Contabilidad de la Contraloría General del Departamento</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 42 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Jurisdicción Coactiva</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Jurisdicción Coactiva</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Jurisdicción Coactiva</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Jurisdicción Coactiva</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento jurisdicción coactiva Resolución No. 255 de agosto 20 de 2008 "Procedimiento de cobro coactivo.</li> <li>Procedimiento control del producto no conforme</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Funcionarios dependencia de Responsabilidad Fiscal.</p>	<p>Código Contencioso Administrativo Estatuto Tributario Ley 1066 de 2006. Normas para la normalización de la cartera pública Resolución No. 255 de agosto 20 de 2008 "Procedimiento de cobro coactivo. Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p> <p>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: 4.1, 4.2, .1 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de procesos coactivos con identificación de bienes	No. procesos con identificación de bienes / No de autos de imputación	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 43 de 57

### TALENTO HUMANO

**OBJETIVO:** Gestionar y Administrar el Talento Humano de la Contraloría del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, desarrollando acciones de inducción, reinducción, capacitación, bienestar social y formación necesarias para garantizar la idoneidad y competencia de los servidores públicos.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Desde la vinculación hasta la desvinculación del servidor público en la Entidad.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspirantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de vida</li> <li>Documentación requerida para la posesión.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y vinculación de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso por Concurso de Merito</li> <li>Personal Posesionado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondos de Pensión.</li> <li>Entidades Promotoras de Salud.</li> <li>Entidades y cooperativas que otorgan créditos.</li> <li>A.R.P.</li> <li>Entidades Prestadoras de otros servicios.</li> <li>Servidores Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación de Prestaciones Sociales.</li> <li>Régimen del Empleado público.</li> <li>Necesidades de inducción.</li> <li>Necesidades de Reinducción.</li> <li>Diagnóstico de necesidades de capacitación.</li> <li>Necesidades de Bienestar Social.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración del Talento Humano</li> <li>Desarrollo del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nomina Revisada</li> <li>Afiliaciones de los servidores públicos a EPS, AFP, ARP, y aportes parafiscales</li> <li>Inducción de personal</li> <li>Reinducción al personal</li> <li>Plan de Capacitación aprobado</li> <li>Programa de bienestar social ejecutado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Financiera</li> <li>EPS, AFP, ARP, ICBF, SENA, Caja de Compensación.</li> <li>Servidores Públicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servidores Públicos de Carrera Administrativa</li> <li>Proceso de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos concertados.</li> <li>Desempeño de los Servidores Públicos.</li> <li>Indicadores del proceso</li> <li>Informes de auditoria</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de Desempeño</li> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis a los resultados al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de Carrera Administrativa evaluado, de acuerdo a los objetivos concertados</li> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servidores Públicos de Carrera Administrativa</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 44 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Talento Humano</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> <li>Proceso y plan de acción evaluado</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Talento Humano</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>
---	--	---	---	---	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Funciones.</li> <li>Procedimientos talento humano</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor, Contralor Auxiliar, Tecnico</p>	<p>Régimen del Empleado Público. Ley 909 de 2004. "Ley de Carrera Administrativa". Decreto 1228 de 2005. "Decretos Reglamentarios Carrera Administrativa." Ley 734 de 2002. "Código Disciplinario Único" Código contencioso administrativo</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1,6.2.2, 6.4, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de Cumplimiento del Plan de Capacitación	N° de actividades de capacitación realizadas/ N° actividades de capacitación programadas.	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de Cumplimiento del Plan de Bienestar Social	N° de actividades de bienestar ejecutadas /N° de actividades de bienestar programadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de Cumplimiento del Plan de Salud Ocupacional	N° de actividades realizadas/ N° de actividades programadas.	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 45 de 57

### GESTION FINANCIERA

**OBJETIVO:** Administrar los recursos de la Entidad con el fin de cumplir las obligaciones financieras adquiridas.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Desde la elaboración del presupuesto hasta el cumplimiento de las obligaciones.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobernación Departamental</li> <li>Otros Sujetos de control</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monto proyectado de los ingresos corrientes de libre destinación.</li> <li>Ejecución presupuesto de gastos de otros sujetos de control</li> <li>Necesidades de los Procesos</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar y elaborar el presupuesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto Aprobado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>Auditoría General de la República.</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sujetos de Control</li> <li>Gestión Financiera</li> <li>Proveedores de bienes y/o Servicios y Servidores Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuotas Auditaje</li> <li>Presupuesto</li> <li>PAC</li> <li>Obligaciones Pendientes</li> <li>Información Financiera</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recaudar recursos</li> <li>Ejecutar el presupuesto</li> <li>Clasificar y codificar la información contable</li> <li>Realizar registros contables</li> <li>Cumplir obligaciones</li> <li>Elaborar Estados Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Disponibles</li> <li>Presupuesto Ejecutado</li> <li>Registros Contables</li> <li>Pagos realizados</li> <li>Estados Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Gobernación Departamental</li> <li>Auditoría General de la Republica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Financiera</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y seguimiento del Presupuesto.</li> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Financiera</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Financiera</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> <li>Proceso y plan de acción evaluado</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Financiera</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 46 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Directivo</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>
--	--	--	--	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de elaboración y ejecución de presupuesto</li> <li>Procedimiento elaboración de estados financieros</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor, Contralor Auxiliar, Profesionales Universitarios, Tecnico.</p>	<p>Decreto 111 de 1996: Presupuesto Estatuto de Presupuesto Departamental- Ordenanza 001 de 1997 Ley 617 de 2000 Decreto 359 de 1995 Decreto 630 de 1996 Decreto 568 de 1996 Resolución 036 de 1998 - Minhacienda Ley 819 de 2003 Ley 1416 de 2010</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de Gestión de Recaudo de transferencias	Valor de transferencias recaudadas / Valor de presupuesto de transferencias aprobadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de Cumplimiento de PAC	Valor PAC ejecutado obligaciones canceladas / Valor PAC programado	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 47 de 57

### ADQUISICION DE BIENES Y/O SERVICIOS

**OBJETIVO:** Adquirir Bienes y/o Servicios de acuerdo a las necesidades de la Entidad, teniendo en cuenta los requerimientos legales, de tal manera que contribuyan a la efectiva ejecución de sus procesos y por consiguiente al logro de los objetivos de la misma.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Desde la necesidad hasta la liquidación del Contrato.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de bienes y servicios de los procesos</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de conveniencia y oportunidad</li> <li>Solicitud de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>Certificado de disponibilidad presupuestal</li> <li>Disponibilidad Presupuestal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de la necesidad y etapa Pre - contractual ajustada a la normatividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Adquisición de Bienes y/o Servicios</li> <li>Proveedores de bienes y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 80 de 1993</li> <li>Ley 1150 de 2007</li> <li>Ley 1474 de 2011</li> <li>Decreto 1510 de 2013</li> <li>Decreto 1082 de 2015</li> <li>Solicitud de elaboración de contrato</li> <li>Contrato y soportes</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y Selección del proveedor (Términos de Referencias).</li> <li>Acreditar requisitos de Ley.</li> <li>Elaboración y revisión del contrato.</li> <li>Solicitud de registro presupuestal.</li> <li>Ejecución del contrato.</li> <li>Recepción de bienes o servicios.</li> <li>Reevaluación de Proveedores (Recibidos a Satisfacción)</li> <li>Liquidación del contrato.</li> <li>Publicar todo lo concerniente a la contratación de la entidad en el Secop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes y servicios adquiridos de conformidad con la Ley.</li> <li>Contrato ejecutado, liquidado y evaluado conforme a la Ley y al procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 48 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Adquisición de bienes y/o Servicios</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Adquisición de Bienes y/o Servicios</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Adquisición de Bienes y/o Servicios</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso adquisición de Bienes y/o Servicios</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de contratación</li> <li>Plan anual de compras</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Comité de Contratación, Contralor, Contralor Auxiliar, Técnico Profesional del Almacén, Supervisores de Contratos.</p>	<p>Ley 80 de 1993: Contratación Ley 1150 de 2007: Contratación Ley 1474 de 2011 Decreto 1082 de 2015</p> <p><b>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</b> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

### INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% Cumplimiento del Plan de Compras de bienes y servicios	Valor de Bienes y/ Servicios Adquiridos en el periodo/ Valor bienes y servicios a adquirir	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 49 de 57

### INFRAESTRUCTURA

**OBJETIVO:** Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura física, tecnológica e informática y de comunicación y transporte necesaria para contribuir con el logro de los objetivos corporativos y misionales de la entidad.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Desde las necesidades de Infraestructura hasta proporcionar un ambiente de trabajo adecuado.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de infraestructura y ambiente de trabajo.</li> <li>Necesidades de mantenimiento y reparaciones de bienes muebles.</li> <li>Necesidades tecnológicas e informáticas de los procesos de la Contraloría</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar y planificar las necesidades de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de Sistemas de Información</li> <li>Plan de mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Infraestructura</li> <li>Proceso Adquisición de Bienes y/o Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mantenimiento</li> <li>Plan Estratégico de Sistemas de Información</li> <li>Información actualizada que se requiere publicar en la Página Web e Intranet de la entidad.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuar y mantener la infraestructura y servicios informáticos de acuerdo a las necesidades.</li> <li>Soporte técnico y conservación de la infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones y ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</li> <li>Implantación y administración de la tecnología informática para los procesos de la Contraloría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 50 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Infraestructura</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Infraestructura</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Infraestructura</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Infraestructura</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> </ul>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de Sistemas de Información</li> <li>Plan de contingencias</li> <li>Plan de mantenimiento</li> <li>Inventarios</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor Auxiliar, Profesional Universitaria Área de Sistemas, Técnico profesional Área de Almacén, Auxiliar de Servicios Generales, Ayudante.</p>	<p>Ley 80 de 1993: Contratación Ley 1150 de 2007: Contratación Ley 1474 de 2011 Decreto 1082 de 2015</p> <p>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1,6.3,6.4, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de cumplimiento del plan de infraestructura	N° de actividades ejecutadas / N° de actividades programadas	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 51 de 57

### GESTION JURIDICA

**OBJETIVO:** Llevar a cabo la defensa de la entidad cuando se presenten demandas judiciales en su contra

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Desde la notificación de la demanda hasta la conclusión del proceso

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandantes</li> <li>• Autoridades Judiciales Competentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas</li> <li>• Autos</li> <li>• Sentencias</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contralor se notifica de demanda</li> <li>• Remitir al Contralor Auxiliar</li> <li>• Contralor otorga poder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Jurídica y defensa Judicial de la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraloría General del Departamento Archipiélago</li> </ul>
		H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación del expediente</li> <li>• Estudio de las normas, doctrina y jurisprudencia. aplicables Preparación de defensa</li> <li>• Proyección de contestación de demanda y formulación de excepciones si hay lugar a ellas.</li> <li>• Revisión de escrito</li> <li>• Presentación del escrito</li> <li>• Preparación y revisión de alegatos</li> <li>• Preparación y revisión y presentación de recursos</li> <li>• Cumplimiento de términos</li> <li>• Seguimiento a los procesos</li> <li>• Actualización de registros</li> <li>• Notificaciones y recursos si hay lugar a ellos</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Gestión Jurídica</li> <li>• Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Gestión Jurídica</li> <li>• Proceso Planeación Institucional</li> <li>• Comité Directivo</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 6
		Fecha aprob.: 14/06/2017
		Página 52 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Jurídica</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Jurídica</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> </ul>
--	--	----------	---	---	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandas</li> <li>Autos</li> <li>Sentencias</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor, Profesional Especializado Dependencia de Responsabilidad Fiscal.</p>	<p>Constitución Política de 1991 Código Contencioso Administrativo Normatividad necesaria para cada uno de los casos requeridos Jurisprudencia Colombiana Ley 1564 de 2011. Código general del proceso</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% de Gestión de defensa	N° de Sentencias favorables/ N° de Sentencias emitidas	Efectividad	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 53 de 57

### GESTION DOCUMENTAL

**OBJETIVO:** Establecer las reglas y principios para organizar y administrar los documentos que se generan al interior de la Entidad, dentro del marco de la Ley 594 de 2000.

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Contralor Auxiliar

**ALCANCE:** Desde el origen del documento hasta su disposición final.

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos internos, clientes y partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspondencia externa e interna.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y distribución de los documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspondencia enviada y recibida radicada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Sujetos de Control y demás partes Interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos internos, clientes y partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud y préstamo de documentos</li> <li>Ley 594 de 2000 y normatividad existente para el sector público.</li> <li>Manual de archivos.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de los documentos.</li> <li>Elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental aprobadas.</li> <li>Disposición final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préstamo de documentos.</li> <li>Tablas de Retención Documental. Transferencias de documentos y registros</li> <li>Eliminación y conservación de documentos.</li> <li>Transferencia de archivo de interés nacional e histórico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Archivo Central</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Documental</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Documental</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes e indicadores analizados y evaluados</li> <li>Proceso y plan de acción evaluado</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Responsabilidad Fiscal</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 54 de 57

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento de Control de Documentos</li><li>• Procedimiento de Control de Registros</li><li>• Tablas de retención documental</li></ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Contralor Auxiliar, Secretaria Ejecutiva, Técnico Profesional, Ayudante.</p>	<p>Ley 594 de 2000: Ley General de Archivo Acuerdo 07 de 1994 "Reglamento general de archivo". Acuerdo 011 de 1996 "Criterios de conservación y organización de documentos". Acuerdo 09 de 1997 "Tablas de Retención Documental" Acuerdo 038 de 2002 "Responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos" Acuerdo 042 de 2002 "Organización de los archivos de gestión". Acuerdo 01 de 2003 "Organización y conservación de los documentos de archivo." Acuerdo 01 de 2004 "Inventario de documentos a eliminar".</p> <p><u>NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
Nº de Transferencias de archivos	No. de transferencias al archivo central / No. de transferencia programas de al central	Eficacia	Cantidad	Anual

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 55 de 57

### EVALUACION, ANALISIS Y MEJORA

**OBJETIVO:** Revisar el Sistema de Gestión de la calidad y Sistema de Control Interno de la Contraloría Departamental de San Andrés y sus procesos, para verificar la conformidad con diferentes criterios tales como legislación gubernamental, procedimientos, normas y confirmar que el sistema cumple con los criterios de la auditoria o requiere mejora

**LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLE:** Jefe Oficina de Control Interno

**ALCANCE:** Desde el programa de Auditoria hasta la suscripción de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora

PROVEEDORES	INSUMO (ENTRADAS)	P H V A	ACTIVIDADES	PRODUCTO (SALIDAS)	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los procesos</li> <li>• Acciones Correctivas y preventivas pendientes</li> <li>• Planes de Mejoramiento anteriores</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar Programa de Auditoria</li> <li>• Elaborar Planes de Auditoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes y programas de Auditoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad</li> <li>• Proceso evaluación, análisis y mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes y programas de auditoria.</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar Auditoria internas de Gestión.</li> <li>• Ejecutar Auditorías Internas de Calidad.</li> <li>• Elaborar informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Ejecutivo Anual sobre SCI</li> <li>• Informe anual control interno contable</li> <li>• Informe pormenorizado del estado del control interno</li> <li>• Informe de seguimiento a las PQRSD</li> <li>• Informe de auditorías internas de calidad</li> <li>• Informe de auditorías internas de gestión</li> <li>• Informe de seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Contralor General del Departamento</li> <li>• Consejo Asesor Gobierno Nacional en Materia de Control Interno</li> <li>• DAFP</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**



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

## MANUAL DE LA CALIDAD

Versión: 6

Fecha aprob.: 14/06/2017

Página 56 de 57

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del proceso</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento, evaluación, medición y análisis al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados y evaluados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores y analizados y evaluados</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Evaluación, Análisis y Mejora.</li> <li>Proceso Planeación Institucional</li> <li>Comité Directivo</li> </ul>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES Y DE LA NORMA DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento auditoría interna de Calidad</li> <li>Procedimiento auditoría interna de gestión</li> <li>Procedimiento acciones correctivas</li> <li>Procedimiento acciones preventivas</li> </ul>	<p><b>Físicos:</b> Hardware, Software, útiles de oficina, líneas telefónicas, correo electrónico, Internet.</p> <p><b>Humanos:</b> Integrantes Comité Directivo, Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, Contralor, Jefe de Control interno, Auditores Internos de Calidad</p>	<p>Ley 87 de 1993: Control Interno Ley 872 de 2003: Sistema de Gestión de Calidad Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción</p> <p><u>NTCGP 1000:2009, ISO 9001</u> 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
% Cumplimiento de Auditorías	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de auditorías ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías programadas}}$	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% Cumplimiento de evaluación y seguimiento	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de evaluaciones de seguimiento ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de evaluaciones de seguimiento programadas}}$	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% Acciones correctivas efectivas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones correctivas cerradas eficazmente}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones correctivas detectadas}}$	Eficacia	Porcentaje	Trimestral
% de acciones de control implementadas para gestión de los riesgos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones de control implementadas para mitigar los riesgos}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones de control programadas para mitigar los riesgos}}$	Eficacia	Porcentaje	Trimestral

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**

 <p>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Versión: 5
		Fecha aprob.: 11/07/2016
		Página 57 de 57

## 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).

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.	Contralor General del Departamento

**COPIA CONTROLADA**