
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 1 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## CONTENIDO

	Pág.
1. Objeto y Campo de Aplicación .....	3
1.1 Aplicabilidad del Manual de Calidad .....	3
1.2 Estructura del Manual de Calidad .....	3
2. Términos y Definiciones .....	4
3. Presentación de la Organización .....	4
3.1 Naturaleza de la Entidad .....	4
3.2 Reseña Histórica de la CGSC .....	5
4. Contexto de la Organización .....	7
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto .....	8
4.1.1 Análisis del Contexto Externo y Interno .....	9
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas .....	10
4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	11
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos .....	12
4.4.1 Áreas que Componen cada Proceso .....	12
4.4.2 Las Caracterizaciones de los Procesos .....	15
4.4.3 Los Procedimientos .....	15
5. Liderazgo .....	15
5.1 Liderazgo y Compromiso .....	15
5.2 Política de Calidad .....	16
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización .....	18
5.3.1 Estructura Organizacional .....	19
5.3.2 Funciones por Área y Manual de Funciones .....	19
6. Planificación .....	20
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades .....	20
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos .....	20
6.3 Planificación de los Cambios .....	21
7. Apoyo .....	22
7.1 Recursos Humanos y de Infraestructura .....	22
7.2 Competencia de los Recursos Humanos .....	23
7.3 Compromiso con la Calidad ( <i>toma de conciencia</i> ) .....	24
7.4 Comunicación .....	24
7.5 Información Documentada .....	25
8. Operación .....	26
8.1 Planificación y Control Operacional .....	26
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios .....	26
8.3 Comunicación con el Cliente .....	27
8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados por Externos .....	27
8.5 Producción y Provisión del Servicio .....	27
8.6 Liberación de los Productos .....	27
8.7 Control de las Salidas NO Conformes .....	28
9. Evaluación del Desempeño .....	28
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación .....	28
9.2 Auditoría Interna .....	28
9.3 Revisión por la Dirección .....	29
10. Mejora Continua .....	29


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 2 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## PRESENTACIÓN

En las teorías de la administración, la calidad es un concepto de un alto grado de abstracción, aplicado a múltiples disciplinas, definido por los parámetros o estándares de referencia que se elijan. Tratándose de un producto o servicio, la calidad estaría dada por la diferencia que se logra, cualitativa o cuantitativa, en relación a algún atributo requerido. Desde la perspectiva de las partes Interesadas, la calidad está referida a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. También es cierto que la calidad radica en agregar valor al producto o servicio, en la perspectiva de no solo dar respuesta a las necesidades del usuario, sino incluso superar sus expectativas.

En la Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC consideramos la calidad como “la capacidad autónoma para autorregularse y sostener en el tiempo el logro de los objetivos misionales”. Esto implica un trabajo altamente participativo que involucra el compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la entidad. Debe ser permanente, crítico y riguroso para identificar fortalezas y debilidades y principalmente, definir planes para el mejoramiento continuo.

Esto significa que la orientación de todos los esfuerzos hacia el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, sobre una base de confianza en la capacidad autónoma de la Contraloría para planificar estratégicamente su accionar hacia el logro de su misión. De esta forma y acorde con la Política de Calidad, propender por una vigilancia y un Control Fiscal moderno, oportuno y de alto impacto, con servidores públicos competentes, medios tecnológicos, el mejoramiento continuo de los procesos, la vinculación de la comunidad, para la satisfacción de sus clientes y partes interesadas, actuando de conformidad con la Constitución y la Ley.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 3 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## 1. Objeto y Campo de Aplicación

El presente manual, producto de los análisis y las reflexiones adelantadas al interior de la entidad, en torno a los requerimientos que plantean la norma de calidad, da cuenta de los desarrollos de la Contraloría de Cali en razón del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC basado en procesos. Como herramienta de gestión, permite denotar con oportunidad las posibles desviaciones en los procesos e identificar con mayor acierto las acciones preventivas, correctivas o de mejora a que haya lugar. Todo en el marco de los requerimientos de la norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Así entonces el manual cumple con el objetivo de describir la estructuración del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno de la Contraloría General de Santiago de Cali, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades.


### 1.1 Aplicabilidad del Manual de Calidad

Las disposiciones del presente manual aplican a todos los procesos de la Contraloría General de Santiago de Cali. Actualmente se han definido y caracterizado diez (10) procesos entre Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación.

### 1.2 Estructura del Manual de Calidad

En primer lugar, se abordan los aspectos conceptuales (definiciones) involucrados en el SGC de la entidad y seguidamente se hace la presentación de la entidad.

En segundo lugar, se describen los desarrollos que se registran en razón a los requerimientos que establece la norma internacional de calidad, iniciando con el análisis de la organización en su contexto (numeral 4), hasta los requerimientos de mejora (numeral 10). Finalmente se presentan los anexos referenciados en el cuerpo del documento.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 4 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## 2. Términos y Definiciones

A continuación, se retoman algunas de las acepciones que orientan y apoyan la implementación en la entidad, de forma comprensiva consciente, del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

### Conceptos

- **Enfoque Basado en Procesos.** Trata toda actividad de la entidad como procesos, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- **Organización orientada al Cliente.** Se reconoce la importancia que estos tienen para las empresas y la necesidad de satisfacerlos e incluso de superar sus expectativas.


### Términos y Definiciones

- **Alta Dirección.** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Parte Interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Contexto de la Organización.** Combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas.
- **Innovación.** Proceso resultante de un objeto nuevo o sustancialmente cambiado.
- **Evidencia Objetiva.** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo
- **MIPG.** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## 3. Presentación de la Organización

### 3.1 Naturaleza de la Entidad

La Contraloría General de Santiago de Cali es un organismo del Estado, con autonomía administrativa y presupuestal. Con la promulgación de la Constitución de 1991, la Contraloría General de la República - CGR y las Contralorías Territoriales se establecieron como entes responsables de vigilar la gestión fiscal y ejercer el control posterior y selectivo del Estado Colombiano. Un Control Fiscal con enfoque integral a la luz de los principios de eficiencia, eficacia, economía y valoración de los costos ambientales (Ley 42 de 1993). La vigilancia de la gestión

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 5 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

de la Contraloría General de la República y de las contralorías territoriales le compete a la Auditoría General de la República - AGR.

### 3.2 Reseña Histórica de la CGSC


Mediante Acuerdo No.05 del 21 de febrero de 1921, el Honorable Concejo de Cali creó el cargo de Inspector y Fiscal de Rentas, iniciándose de esta manera el control fiscal en la ciudad. Según Acuerdo No.15 del 21 de junio de 1922, se creó la Comisión Fiscal y se le fijaron funciones; la comisión fue compuesta por tres miembros independientes, así: el presidente de la Comisión de Hacienda y Cuentas del Concejo y dos funcionarios nombrados por la Junta Municipal de Hacienda.

El Acuerdo No.30 del 11 de diciembre de 1922, creó el cargo de Interventor Fiscal del Distrito; luego mediante Acuerdo No. 17 de 1923, se organizó la fiscalización permanente del municipio y se amplió la cobertura del control a las oficinas de manejo de la Administración Municipal.

Con el Acuerdo No.74 de 1926, el Honorable Concejo creó la Inspección Fiscal del Municipio que se encargó de la revisión de cuentas de los responsables de llevar la Contabilidad y Estadística, la cual funcionó hasta finales del año de 1939.

Por Acuerdo No.55 del 19 de diciembre de 1939, se creó la Contraloría Municipal de Santiago de Cali. Posteriormente el Alcalde Municipal de la época, a través de facultades especiales que le confirió el Honorable Concejo de Santiago de Cali, expidió el Decreto Extraordinario No.1091 del 30 de junio de 1979, "Por el cual se expidió el Código Fiscal del Municipio de Santiago de Cali, el cual contenía todas las disposiciones relacionadas con el control fiscal que en ese entonces ejercían la Contraloría Municipal y las auditorías para los entes descentralizados. Dicho Código Fiscal rigió hasta la expedición de la Ley 42 de 1993.

Posteriormente con la expedición de la Ley 42 de 1993, que trata sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen, se derogó el control previo y perceptivo. Estableció sistemas de Control más amplios bajo los principios de eficiencia, eficacia, economía y valoración de los costos ambientales. Es importante destacar que la Constitución de 1991 centró todo el control fiscal en la Contraloría General de la República y en las contralorías del orden territorial, razón por la cual desaparecieron las Auditorías delegadas para llevar a cabo esta función.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 6 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Con el Acuerdo 28 de diciembre de 1993, el Honorable Concejo de Cali incorporó a la estructura orgánica de la Contraloría Municipal, las plantas “Control transparente y efectivo, mejor gestión pública Plan Estratégico 2020-2021. Versión 01 de 2020 Página 13 de 59 de cargos de las auditorías fiscales ante las entidades descentralizadas del Municipio: EMCALI, EMSIRVA, INVICALI.

Luego, con el Acuerdo 07, del 8 de septiembre de 1996, se dictaron normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría Municipal de Santiago de Cali y se estableció su estructura orgánica que se ajusta con el Acuerdo 12 de 1998.


Mediante Acuerdo No. 021, de diciembre de 1998, "Por medio del cual se modifica la Estructura Orgánica y Planta de Cargos de la Contraloría Municipal de Santiago de Cali", se logró mejorar la estructura orgánica de la entidad y la adecuación de los cargos de Carrera Administrativa según la Ley 443, del 11 de julio de 1998, para el buen desarrollo de un mejor control fiscal en toda la Administración Municipal. La Ley 617 del 2000, que ordenaba el ajuste fiscal para los Entes Territoriales, afectó a la Contraloría Municipal de Santiago de Cali. Este Ente de Control Fiscal contaba con 502 servidores públicos, al ser aplicado el Acuerdo No. 078 del 22 de marzo de 2001 y adoptado por la Contraloría Municipal por la Resolución No. OP-601 del 28 de junio del mismo año, redujo la planta de personal de 502 a 238 funcionarios, reduciéndola en 264 servidores públicos.

Mediante el Acuerdo No. 0160 del 2 de agosto de 2005, el Honorable Concejo de Cali, fijó y adecuó la estructura, la organización y funcionamiento de la Contraloría General del Municipio de Santiago de Cali, se estableció la planta de personal, escala salarial y se dictaron otras disposiciones.

Mediante la Ley 1933 del 1 de agosto de 2018, se categorizó al Municipio de Santiago de Cali como Distrito Especial Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios.

El Acto Legislativo 04 del 18 de septiembre de 2019, efectuó una reforma al Régimen del Control Fiscal en Colombia y con ella una modificación a los Artículos 267, 268, 271, 272 y 274 de la Constitución Política de Colombia.

El 16 de marzo de 2020 se profirió el Decreto 403 “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”, por medio del cual se desarrollan los citados artículos de la Constitución Política, en especial las siguientes materias:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 7 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Principios, sistemas, procedimientos y funciones de vigilancia y control fiscal, incluidas aquellas relacionadas con el proceso de responsabilidad fiscal y su cobro coactivo; implementación de dos nuevas modalidades de control, el concomitante y preventivo para la Contraloría General de la República; define las competencias entre la Contraloría General de la República y las contralorías territoriales; se define el Sistema Nacional de Control Fiscal -SINACOF; y la implementación del control jurisdiccional de los fallos de responsabilidad fiscal.

La Contraloría General de Santiago de Cali de acuerdo a la Resolución No. 0100.24.03.18.009 del 30 de agosto de 2018 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se reglamentaron las disposiciones relativas al sistema institucional de control interno y se creó el Comité Institucional de Coordinación de Control interno.


Mediante la Resolución No. 0100.24.03.19.006 del 28 de enero de 2019, se modifica la Resolución No. 0100.24.03.18.009 del 30 de agosto de 2018, en la cual en su artículo 9 se manifiesta la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.

Mediante Resolución 01000.24.03.21.003 del 21 de enero de 2021 se modifican los artículos 8 y 9 Resolución No. 0100.24.03.19.006 del 28 de enero de 2019. En la que se efectúa la Inclusión de la Política Gestión de la Información Estadística.

#### 4. Contexto de la Organización

Como Instituciones públicas en los territorios, las Contralorías tienen un mandato constitucional, competencias, experiencias, recursos institucionales y herramientas muy valiosas. Como entes de control de la gestión de la institucionalidad pública, tienen un lugar privilegiado y estratégico para incentivar la legitimidad y eficiencia institucional. Las Contralorías Territoriales cuentan con las facultades legales, sin detrimento de la función de vigilancia de la gestión de los recursos públicos, para hacer un ejercicio de Control Fiscal que, además:

- Propicie y genere mayores y nuevos conocimientos sobre el funcionamiento del Estado.
- Promueva una cultura institucional, un aprendizaje y nuevas prácticas institucionales.
- Desarrolle nuevas capacidades y nuevas prácticas ciudadanas.
- Aporte al análisis, evaluación y desarrollo de las políticas públicas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 8 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

- Genere un debate público constructivo sobre temas que hoy requieren de toda nuestra atención como el postconflicto, el cambio climático, la reducción de pobreza y las inequidades sociales.
- Incentive el uso de las nuevas tecnologías para desarrollar la transparencia institucional, la información del ciudadano, el fácil acceso a los servicios sociales y la construcción colaborativa de conocimiento.

#### 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

Para construir su Plan Estratégico 2022-2025, la Contraloría General de Santiago de Cali realizó el análisis de su contexto, a través del cual se identificaron las variables y/o cuestiones externas e internas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que son pertinentes para hacer realidad su propósito y su direccionamiento estratégico; así mismo, se determinaron los aspectos que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos en la planeación institucional.


La comprensión del contexto estratégico en la CGSC implicó un análisis detallado de los factores externos e internos que inciden sobre el sector del “Control Fiscal” en que se encuentra la entidad, lo que derivó en un diagnóstico situacional a través de las metodologías Pestel y Matriz DOFA; siendo estas herramientas útiles para establecer las necesidades de la organización y dar cumplimiento a los lineamientos gerenciales de la Alta Dirección y del gobierno nacional.

Los asuntos analizados incluyeron factores positivos y negativos o condiciones que son determinantes para llegar de forma efectiva a la consecución de los logros propuestos; y mediante técnicas de recolección de datos y de lluvia de ideas se involucró a los miembros de la Organización en jornadas de trabajo colectivo para la construcción de la Matriz DOFA, a través de la cual se determinaron los ejes estratégicos, los objetivos y resultados que se espera alcanzar en el marco del Plan Estratégico 2022-2025.

Los ejes estratégicos, los objetivos y resultados esperados derivados de estas jornadas de trabajo se detallan en la Matriz Operativa anexa al Plan Estratégico.

Entre los factores externos que impactan el quehacer de la Contraloría General de Santiago de Cali se identificaron y evaluaron la transición del Municipio de Santiago de Cali hacia su conversión en Distrito Especial, la reforma del control fiscal con la expedición del Acto Legislativo 04 del 18 de septiembre de 2019, la expedición del Decreto 403 del 16 de marzo de 2020 “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 9 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

fortalecimiento del control fiscal” y del Decreto 409 del 16 de marzo de 2020 “Por el cual se crea el régimen de carrera especial de los servidores de las contralorías territoriales” y la adopción de la nueva guía de auditoría territorial acorde con los lineamientos internacionales de la INTOSAI.

#### 4.1.1 Análisis del Contexto Externo e Interno

Los factores externos que pueden influir en el desarrollo de las actividades de los procesos, se identificaron mediante la metodología PESTEL (Político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal), con el propósito de mitigar las amenazas e incrementar los efectos de las oportunidades.

##### El Control Fiscal en el ámbito internacional.


Colombia es uno de los tres países latinoamericanos que pertenece a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), registrándose su ingreso formal el 25 de mayo de 2018. Este evento implicó una serie de responsabilidades frente a los estados miembros de este organismo en materia de cumplimiento de las políticas acordadas por los estados que la conforman.

En relación al control fiscal territorial, impacta nuestra organización, el control en los niveles subregionales de los países miembros es una prioridad. El buen ejercicio del control interno y del control fiscal es una política ampliamente difundida por la OCDE en todos sus países miembros, así como la formación de recursos humanos públicos en esta materia.

##### El Control Fiscal en Colombia

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así como la Secretaría de Transparencia dispone de recursos internacionales para determinar las necesidades específicas hacia el fortalecimiento del control interno en el nivel territorial.

La Ley 1933 del 1 de agosto de 2018, categorizó al Municipio de Santiago de Cali como Distrito Especial Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios, de igual forma se aprobó el Acto Legislativo 04 del 18 de septiembre de 2019, el cual modifica los artículos 267, 268, 271, 272 y 274 de la Constitución Política de Colombia; y se surtió su reglamentación mediante el Decreto Ley 403 de 2020.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 10 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Este decreto hace énfasis en los siguientes elementos: Principios, sistemas, procedimientos y funciones de vigilancia y control fiscal, incluidas las del proceso de responsabilidad fiscal y cobro coactivo, competencias de la Contraloría General de la República, de las Contralorías Territoriales, y del Sistema Nacional de Control Fiscal – SINACOF.

Con el apoyo y acompañamiento de la Contraloría General de la República y la Auditoría General de la República; las contralorías territoriales llevaron a cabo la actualización de la Guía de Auditoría Territorial - GAT, bajo el marco de las Normas Internacionales de Auditoría - ISSAI; la estructuración de la guía consideró las necesidades y requerimientos propios del ejercicio de la función de control fiscal territorial.

La Guía de Auditoría Territorial - GAT, es un instrumento que sirve de apoyo a la gestión institucional de las Contralorías Territoriales, y se elaboró para facilitar el ejercicio del Proceso Auditor, mediante la aplicación articulada y simultánea de los sistemas de control fiscal, con el propósito de evaluar la gestión de los sujetos y puntos de control, en el logro de los resultados y la efectividad de sus impactos.


Además, es una herramienta que unifica criterios y conceptos para la realización de las actuaciones de control en cada una de las fases de planeación, ejecución, informe y seguimiento, a fin de obtener resultados, con calidad, oportunidad y suficiencia.

Por lo anterior, la Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC ha desarrollado el ejercicio del control fiscal en concordancia con el nuevo modelo de auditoría a fin de alinearse a la nueva normatividad y permitir una mayor efectividad en la consecución de los resultados.

(Ver plan estratégico). <https://www.contraloriacali.gov.co/normatividad-y-planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-estrategico>

#### **4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

Por la naturaleza de la entidad, la Contraloría comporta una situación sui generis al momento de analizar y definir sus clientes como partes interesadas. Recordemos que, por mandato constitucional, la Contraloría de Cali tiene a su cargo la responsabilidad de ejercer el control a la gestión fiscal de la Administración Municipal, de acuerdo al marco regulatorio para ello dispuesto.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 11 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Esta especificidad conlleva a que los organismos de la administración, los entes descentralizados y los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos se constituyan en sujetos de control. Es decir, no es optativo ni para la Contraloría, ni para la Administración el ejercicio de control a la gestión fiscal orientada al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Dicho en otras palabras, la Contraloría debe vigilar que las entidades públicas de su jurisdicción cumplan con su labor misional de generar mayor bienestar a la sociedad en su conjunto.

En este contexto y a la luz de los planteamientos de la Norma Técnica de Calidad NTC 9001:2015, la Contraloría define entre sus partes interesadas como clientes a la Comunidad en primer lugar y a las entidades sujeto de control en segundo lugar teniendo en cuenta las particularidades antes descritas. Adicionalmente como partes interesadas están los empleados, los proveedores, las entidades de control, las entidades de evaluación y certificación, las entidades aliadas. Así entonces la Contraloría de Cali define como partes interesadas los clientes, el Estado y la sociedad.


En la Matriz Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, se resumen los mecanismos aplicados por la entidad que le permiten conocer y atender las necesidades de las partes interesadas: Aplicativo MeciCalidad **Estructura Mecicalidad > 1. MÓDULO CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN > 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico > 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos > Proceso P2 Planeación, Normalización y Calidad > Matriz Necesidades y Partes Interesadas**

#### 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Al tenor de la vocación misional de la Contraloría General de Santiago de Cali, se determina como alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: “Control Fiscal al Municipio de Santiago de Cali, sus entidades descentralizadas, a los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Municipio de Santiago de Cali o que presten un servicio público a cargo de éste”.

Las cuestiones externas e internas y los requisitos de las partes interesadas pertinentes se indican en los puntos 4.1 y 4.2 de este Manual.

Es de vital importancia anotar que, dada la vocación misional de la entidad, su quehacer de Control Fiscal está circunscrito a la norma como son el [Acto Legislativo 04 de 2019](#), Ley 42 de 1993, Ley 610 de 2000, el Estatuto de la Participación Democrática en Colombia Ley 1757 de 2015, [Decreto Ley 403 de](#)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 12 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

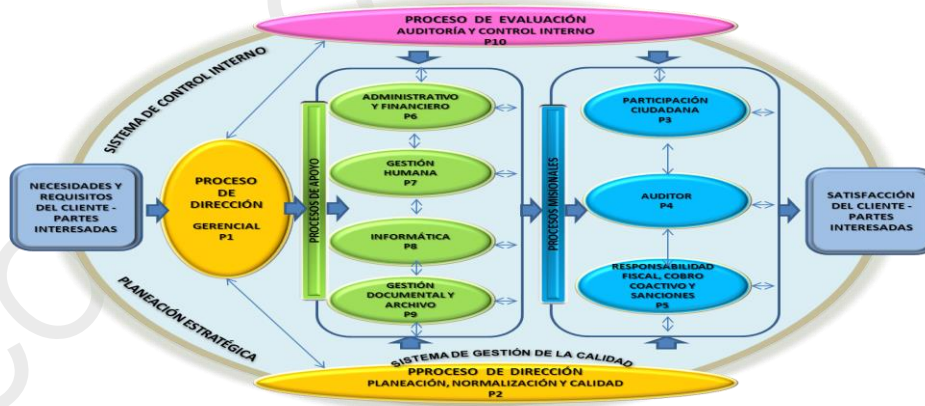
2020. Normatividad que determina características y requerimientos de los productos y servicios de la Contraloría (Informes de Auditoría, Fallos de Responsabilidad Fiscal y Atención de Requerimientos Ciudadanos).

En este sentido, el diseño y desarrollo de productos y servicios (Requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015) no aplica a la entidad. En este mismo contexto, la Contraloría por las características de los servicios que ofrece no hace uso de dispositivos de medición y seguimiento, por esta razón la trazabilidad de las mediciones (Requisito 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015) no aplica a la entidad.

#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos


La Gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali, es el producto de la interrelación de los procesos que se fundamenta en un Sistema de Gestión de la Calidad. Para el funcionamiento de todos los procesos que componen el sistema, se agruparon de acuerdo a su función de Dirección, Operación, Apoyo y Evaluación (Fig.1). A cada proceso se le identificó la interacción con otros; las actividades, las entradas, las salidas, los proveedores y los clientes. Estos desarrollos se detallan en un documento denominado “Caracterización del proceso” Listado Maestro de Documentos de Origen Interno.

Figura 1. Mapa de Procesos de la CGSC



##### 4.4.1 Áreas que Componen cada Proceso

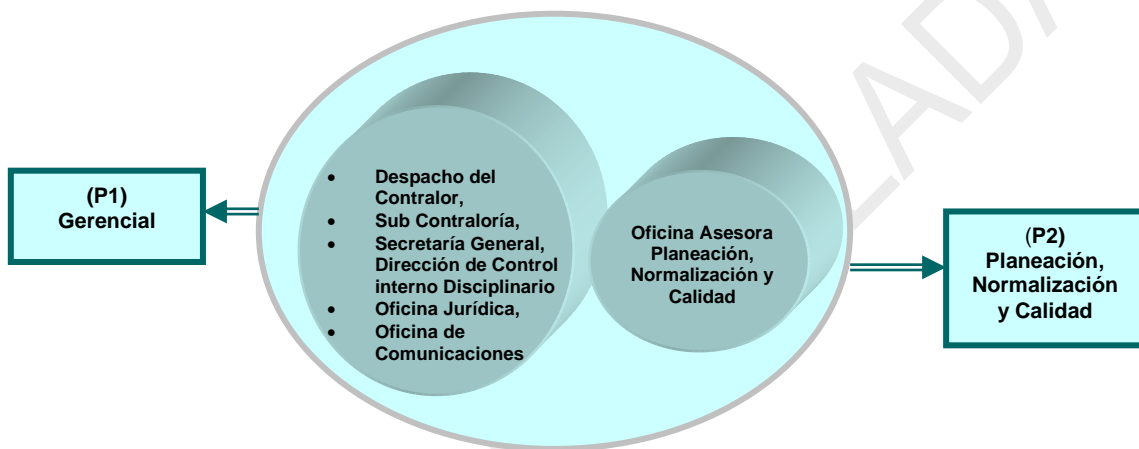
- Procesos de Dirección

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 13 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos de la organización.

Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico de la entidad (Misión, Visión, Objetivos y Estrategias), igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad.

**Figura 2. Procesos de Dirección**




• **Procesos misionales**

Son los que llevan a cabo el cumplimiento de la misión institucional. Estos procesos garantizan el uso adecuado de los recursos públicos, el resarcimiento del daño patrimonial causado y el enlace con la comunidad a través de los canales de participación ciudadana. Igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad.

**Figura 3. Procesos Operativos**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 14 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

- **Procesos de Apoyo**


Son los que se encargan de proveer los recursos a todos los procesos, con el fin de que cumplan con la misión institucional y con los requisitos establecidos para cada uno de estos. Estos procesos garantizan el suministro de recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos, administran de manera eficaz y oportuna el sistema de gestión documental, igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad.

**Figura 4.** Procesos de Apoyo

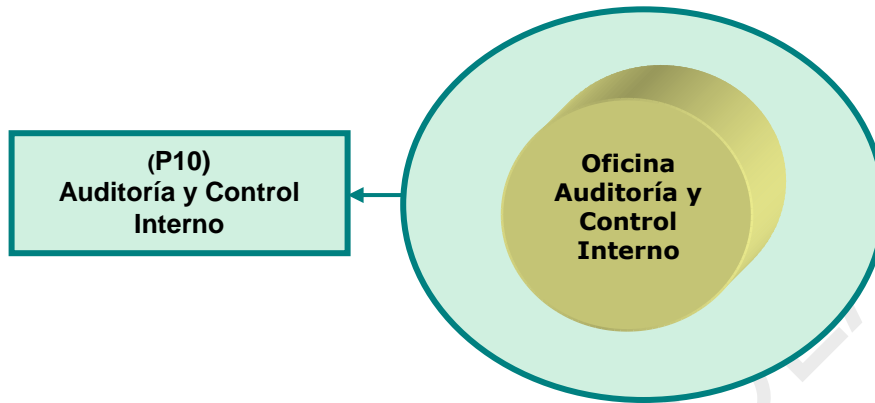


- **Proceso de Evaluación**

Permite valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el cumplimiento de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 15 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

**Figura 5. Proceso de Evaluación**



#### **4.4.2 Las Caracterizaciones de los Procesos**

Se encuentran referenciadas en el Listado Maestro de Documentos de Origen Interno.

#### **4.4.3 Los Procedimientos**

Documentados del S.G.C. de la Contraloría General de Santiago de Cali se encuentran referenciados en el Listado Maestro de Documentos de Origen Interno.


### **5. Liderazgo**

Desde el año 2004, la Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC, ha manifestado y puesto en práctica el compromiso de la entidad por organizar y estandarizar el quehacer organizacional. Desde entonces y hasta la fecha se ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **5.1 Liderazgo y Compromiso**

Como expresión del compromiso asumido por la Alta Dirección en cabeza del Sr. Contralor y así mismo de todo el personal vinculado a la entidad, la CGSC:

- Cuenta como espacios de decisión, operación y socialización como son el Comité Directivo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Equipo

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 16 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Operativo MIPG, Instancias con participación de la Alta Dirección y representantes de los diferentes procesos y las áreas existentes en la organización, en los que se analizan y toman decisiones en torno al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- La responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad es de carácter colectivo, asumida por la Alta Dirección y los responsables o líderes de cada uno de los procesos, que integran las diferentes instancias de decisión y operación.
- A través de las diferentes instancias la Alta Dirección procura la comprensión y ratifica el compromiso de los representantes para la socialización de los cambios y mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad al interior de los diferentes grupos de trabajo.
- La Alta Dirección ha confirmado la Política de Calidad y la definición de los Objetivos de la Calidad en el marco de la planeación estratégica de la Contraloría.
- La integración de los sistemas de gestión: Planeación, Calidad y Control con indicadores y auditorías internas de evaluación.
- El análisis, identificación y tratamiento de los riesgos y oportunidades en los procesos de Dirección, Operativos, de Apoyo y Evaluación.
- La Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad, tiene a su cargo la responsabilidad de la apropiada y oportuna implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y asegurar su continuidad.


## 5.2 Política de Calidad

La Contraloría General de Santiago de Cali ejercerá el control y vigilancia de los recursos públicos con fundamento en los principios que lo rigen, con servidores públicos competentes, medios tecnológicos, el mejoramiento continuo de los procesos, la vinculación de la comunidad, para la satisfacción de sus clientes y partes interesadas, actuando de conformidad con la Constitución y la Ley.

Para ello ha definido un Plan Estratégico que establece el enfoque y las acciones que guiarán la gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali durante los años 2022 y 2025, en su propósito de continuar con un control fiscal oportuno y efectivo que promueva el mejoramiento de la gestión pública y su consecuente impacto positivo en la calidad de vida de la población de Santiago de Cali.

El reto del control fiscal consiste en contribuir de manera efectiva al cumplimiento de los fines esenciales del Estado promoviendo el mejoramiento de las



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 17 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

instituciones públicas. Para ello, la Contraloría también debe transformarse en forma continua, adaptando las mejores prácticas, innovando y aprendiendo de sí misma y de su entorno, siendo ejemplo de gestión y liderazgo y, en fin, generando valor público para que la sociedad materialice sus derechos y cuente con una mejor institucionalidad.

Por ello, durante los próximos cuatro años, la Contraloría General de Santiago de Cali estará totalmente enfocada en promover el mejoramiento de lo público, a partir del desarrollo de una gestión coherente, flexible y transparente de sus cuatro (4) ejes fundamentales:

- **EJE ESTRATÉGICO 1: GOBERNANZA EFECTIVA**
- **EJE ESTRATÉGICO 2: DEFENSA DEL PATRIMONIO PÚBLICO**
- **EJE ESTRATÉGICO 3: CONTROL SOCIAL EFECTIVO**
- **EJE ESTRATÉGICO 4: FORTALECIMIENTO E INNOVACION INSTITUCIONAL**


El cumplimiento de tales propósitos demanda la implementación de un control fiscal moderno en su visión y su accionar, cuya flexibilidad operativa le permita adaptarse a los cambios y, especialmente, a la velocidad con la que suceden esos cambios en un entorno cada vez más global e interdependiente. Por esta razón, la metodología de construcción del presente Plan incluyó, entre otros, una aguda evaluación del entorno y contó con la participación colectiva de los funcionarios de la entidad para definir la mejor manera de responder a las necesidades y expectativas tanto misionales como sociales

La consolidación de la cultura del mejoramiento continuo forma parte de los procesos de la Entidad. Por lo tanto, todos los servidores públicos de la Institución apropiarán con solidez esta cultura y su cristalización en el puesto de trabajo, orientándolo al cumplimiento de los objetivos corporativos y estratégicos.

Con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, se realizará el seguimiento, la evaluación y la medición del impacto producido por el ejercicio de la función de Control Fiscal, a través de indicadores, los cuales permitirán detectar potencialidades y debilidades, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

- **Misión y Visión**

En el marco de la Constitución Política y del ordenamiento legal colombiano, la **misión** de la Contraloría General de Santiago de Cali se define así:


 <b>CONTRALORÍA</b> GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 18 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

“Ejercer el control y vigilancia de los recursos públicos, con fundamento en los de principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la gestión pública en procura del bienestar de la comunidad caleña, con un talento humano competente y comprometido, facilitando el uso de los mecanismos de participación ciudadana”

En virtud de su naturaleza y razón de ser, la **visión** de la Contraloría General de Santiago de Cali se define así:

“A diciembre de 2025 la Contraloría General de Santiago de Cali es reconocida como una entidad participativa e incluyente que integra el ejercicio del control fiscal, con el control social, que cuenta con la activa y constante participación de la ciudadanía para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad caleña”

### 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 19 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>


### 5.3.1 Estructura Organizacional

**Figura 6.** Estructura Organizacional de la CGSC



### 5.3.2 Funciones por Área y Manual de Funciones

Acorde a la Estructura organizacional y los procesos definidos en la Contraloría, el funcionamiento y operación de los mismos están distribuidos por áreas, a las cuales se les ha definido sus respectivas responsabilidades, las cuales son conocidas por todos los miembros de la organización, <http://www.contraloriacali.gov.co/la-contraloria/talento-humano/funciones-por-area>. A su vez, cada uno de los funcionarios vinculados a la entidad tiene a cargo un conjunto de funciones las cuales se encuentran descritas en el Manual de Funciones. En este se especifican por niveles: directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial, las responsabilidades (propósito) y funciones esenciales (actividades), <http://www.contraloriacali.gov.co/la-contraloria/talento-humano/manual-de-funciones> .

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 20 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## 6. Planificación

Para trazar el direccionamiento estratégico de la Contraloría para el periodo 2022-2025, se construye un estado del arte que contempla: la revisión conceptual del plan estratégico de la vigencia inmediatamente anterior, un análisis detallado de los informes de gestión de la anterior gerencia y la actualización de la matriz de fortalezas y debilidades en el marco de un análisis de problemas (análisis de contexto interno). También se analizan las discusiones actuales sobre el enfoque del Control Fiscal en el país, las experiencias existentes a nivel internacional, así como los temas trascendentales por los que atraviesa el país (análisis contexto externo). Insumos que se analizan a la luz de los planteamientos de gestión propuestos por la nueva Contralora. (Ver contexto Estratégico 2022-2025).


### 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

El recorrido realizado en la formulación del Plan Estratégico de la Contraloría y las apuestas en este formuladas, brindaron un marco de análisis para la revisión y actualización del Mapa de Riesgos por procesos, en el marco de los lineamientos del DAFP.

Para el control de riesgos se implementa un nuevo enfoque, profundizando más en el acompañamiento, seguimiento y control previo en torno a los Planes de Mejoramiento y a lo contemplado en las directrices impartidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Sin lugar a dudas estos planes se constituyen en la herramienta por excelencia para la mejora continua, el control de riesgos y el aprovechamiento de oportunidades. Adicionalmente están los Informes mensuales de procesos, Informes trimestral de Control Interno sobre implementación de acciones y Control anual de monitoreo, que permiten evaluar si los riesgos han desaparecido, se mantienen controlados, cambian o aparecen otros.

### 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos

La Contraloría General de Santiago de Cali con el objetivo de cumplir sus obligaciones constitucionales, ha establecido un objetivo superior “Ejercer Control Fiscal eficiente y oportuno, en cumplimiento del marco normativo que rige la función fiscalizadora, que contribuya a la mejora de la gestión y resultados de los sujetos de control competencia de CGSC, durante los próximos dos años, estará totalmente enfocada en promover el mejoramiento de lo público, a partir del desarrollo de una gestión coherente, flexible y transparente de sus cuatro ejes fundamentales:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 21 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

- EJE ESTRATÉGICO 1: GOBERNANZA EFECTIVA
- EJE ESTRATÉGICO 2: DEFENSA DEL PATRIMONIO PÚBLICO
- EJE ESTRATÉGICO 3: CONTROL SOCIAL EFECTIVO
- EJE ESTRATÉGICO 4: FORTALECIMIENTO E INNOVACION INSTITUCIONAL

Los planes de acción por procesos operativizan el Plan Estratégico 2022-2025 y para el control de los avances y evaluación del logro de los objetivos estratégicos y resultados esperados, se dispone de una batería de indicadores objetivamente verificables. Adicionalmente fueron objeto de revisión y ajuste los indicadores de gestión de calidad en cada uno de los procesos definidos en la entidad (Planes de Acción por Procesos y Hoja de Vida de Indicadores).

### 6.3 Planificación de los Cambios


Los cambios son producto de un continuo y riguroso ejercicio de análisis, al interior de cada una de las áreas y de la organización en su conjunto. Se dispone de instancias que involucran a la Alta Dirección y representantes de equipos de trabajo, asegurando la identificación de peligros, evaluando los riesgos y determinando los controles necesarios para la exitosa operación de los cambios.

La Contraloría ha definido dentro del procedimiento de Planeación, Normalización y Calidad, las actividades necesarias para identificar, diseñar, ajustar y normalizar los procesos, procedimientos, formatos e instructivos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El origen de los cambios está en las necesidades sentidas al interior de los procesos o áreas, las cuales son objeto de análisis en un primer momento en el Comité de Seguimiento y Coordinación de cada área. Un segundo momento de análisis se sucede en mesa de trabajo de la Oficina de Planeación Normalización y Calidad, a partir del cual se pueden sugerir ajustes a las propuestas de cambio.

Finalmente se presentan ante el Comité Institucional Gestión y Desempeño, para su presentación, sustentación, análisis y aprobación para su implementación, con ajustes finales si hubiese lugar a ellos. Tratándose de cambios y/o ajustes al Plan General de Auditorías, la aprobación final se da a nivel del Comité Directivo.

Como también, la entidad cuenta con el **PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS, cuyo objetivo y alcance es** Planear y desarrollar la planificación de cambios que requiera la organización, mediante la formulación de políticas, planes, metodologías, estrategias, indicadores acordes con la necesidad de la entidad, para el cumplimiento de los

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 22 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

objetivos estratégicos. Este procedimiento debe aplicarse en el desarrollo de las actividades propias de todos los procesos de la entidad, tendientes al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en las Normas NTC ISO 9001:2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la normatividad vigente, así como los que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, determine.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos Humanos y de Infraestructura

**Recursos Humanos.** La Contraloría cuenta con servidores públicos activos. La planta de cargos cuenta con 197 cargos que componen la planta total.

**Recursos financieros.** Para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad destinó los recursos financieros necesarios, que nos permitirán el logro del objetivo propuesto.


**Recursos físicos.** Automóviles para el apoyo de la operación de la Entidad.

**Instalaciones.** CAM torre Alcaldía pisos 7º y 15º, CAM torre EMCALI piso 16º y Edificio Fuentes de Versalles pisos 5º, 6º y 7º, en la avenida 5ª AN N° 20N-08.

**Recursos Informáticos.** Adicionalmente la Contraloría dispone de recursos de sistemas de información, que obedecen a desarrollos propios de la entidad, adquiridos o en convenio.

**Tabla 2.** Sistemas de Información CGSC 2022

Desarrollos Internos					
Sigla	Sistema De Información	Tipo De Desarrollo	Autor	Estado	Licencias
SIREF	Responsabilidad Fiscal	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SIPREL	Indagación Preliminar	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SISA	Sanciones	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SICO	Cobro Coactivo	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SICODIN	Control Interno Disciplinario	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SICPA	Parque Automotor	Interno	Ricardo Correa Galarza	Instalado	Ilimitado
SIPAC	Participación Ciudadana	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 23 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Sigla	Sistema De Información	Tipo De Desarrollo	Autor	Estado	Licencias
SICIS	Software y Hardware	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SICOM	Comunicaciones	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SIGER	Gerencial	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SICOF	Control Fiscal	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
SICON	Contratación	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado

#### Desarrollos Adquiridos


Sigla	Sistema De Información	Tipo De Desarrollo	Autor	Estado	Licencias
SRF	SRF	Adquirido		Instalado	ILIMITADO
FPL	FPL	Adquirido		Instalado	ILIMITADO
SRH	SRH	Adquirido		Instalado	ILIMITADO
DOCUNET	DOCUNET	Adquirido		Instalado	75
Intranet	Intranet	Adquirido		Instalado	ILIMITADO
Meci-Calidad	Modelo Estándar de Control Interno	Contratado	Contraloría General de la República	Instalado	ILIMITADO

#### Desarrollo en Convenio

Sigla	Sistema De Información	Tipo De Desarrollo	Autor	Estado	Licencias
SIA	Sistema Integral de Auditoría	Convenio	AGR	Instalado	ILIMITADO
PNA	PNA (Plan Nacional de Auditorías - CGR-SINACOF)	Convenio	Contraloría General de la República	Instalado	ILIMITADO
SIREL	Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas	Convenio	AGR	Instalado	ILIMITADO
SIA OBSERV A	Sistema de Control a la Contratación	Convenio	AGR	Instalado	ILIMITADO

## 7.2 Competencia de los Recursos Humanos

Como se describió anteriormente en el punto 5.3 del presente manual, la Contraloría tiene una estructura organizacional que define los niveles de autoridad existentes al interior de la entidad. Así mismo los manuales de funciones por áreas y por cargos que explicitan las responsabilidades y tareas a cumplir.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 24 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

La gestión del talento humana se realiza en el marco de la Ley 909 de 2004 y las disposiciones que, en materia de administración de personal, son aplicables al sector público. Esto en procura del desarrollo integral de los servidores públicos, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello el procedimiento de gestión humana contempla un conjunto de actividades par a la vinculación, compensación, capacitación y evaluación del desempeño del equipo humano adscrito a la entidad. También el desarrollo de programas de Bienestar Social, de Seguridad Vial y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 7.3 Compromiso con la Calidad (*toma de conciencia*)


Los principios y valores son el marco referencial y orientador del desarrollo de la misión institucional hacia el logro de la visión. La misión, la visión y los principios y valores van a dar identidad y a caracterizar la cultura corporativa. Este marco referencial ético está definido por:

- La institucionalidad y los recursos públicos son sagrados y están en función de generar beneficios a los ciudadanos, que contribuyan al bienestar y desarrollo de sus libertades.
- El ejercicio del Control Fiscal debe ser ejemplo de honestidad, equidad, legalidad, objetividad y rigor técnico.
- La gestión de la Contraloría debe ser transparente, buscando la mayor eficiencia y productividad posible, en un marco de trabajo saludable, de respeto mutuo y de solidaridad, con estándares de calidad y mejoramiento continuo, buscando siempre la excelencia.
- La Contraloría como autoridad en la vigilancia y control de los recursos públicos, tiene el compromiso de generar y aportar conocimiento a la sociedad, irradiar valores y buenas prácticas.
- La Contraloría se debe a la ciudadanía y, por ende, la voz del ciudadano su principal aliado.
- Aplicabilidad del Código de Integridad

### 7.4 Comunicación

La Entidad cuenta con el Plan de Comunicaciones, contempla una serie de acciones encaminadas a fortalecer el acercamiento y estrechar el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía, las instituciones y servidores públicos (interno).



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 25 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

En él se determinan las comunicaciones internas y externas referentes al sistema de gestión de la calidad que incluye estrategias, definición de públicos de interés (partes interesadas y clientes), fuentes de información, medios de comunicación, elementos centrales del discurso, responsabilidades y mecanismos de control (protocolos mínimos de operación).

## 7.5 Información Documentada


La estructura documental de la Contraloría General de Santiago de Cali está fundamentada en el “Sistema de Gestión Documental”, cuya herramienta fundamental son las “Tablas de Retención Documental”. Este sistema está documentado en un procedimiento adscrito al “Procedimiento Gestión documental”.

Para Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad se tomó como referencia el Sistema de Gestión Documental, identificando la siguiente estructura documental:

Figura 7. Estructura Documental de la CGSC



**PE:** Plan Estratégico  
**MC:** Manual de la Calidad  
**MF:** Manual de Funciones

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 26 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## 8. Operación

Los productos y servicios sobre los que la Contraloría General de Santiago de Cali planifica y controla de acuerdo a los requisitos determinados por el marco jurídico y legal, son los siguientes:


- Control Fiscal al Municipio de Santiago Cali, sus entidades descentralizadas, a los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Municipio de Santiago de Cali o que presten un servicio público a cargo de éste en las modalidades de auditoría gubernamental con enfoque integral.
- Efectiva participación ciudadana en la función fiscalizadora.
- Procesos ordinarios y verbales ágiles y oportunos de responsabilidad fiscal, cobro coactivo y sanciones.

### 8.1 Planificación y Control Operacional

Como se mencionará anteriormente (Punto 6.2), los diferentes procesos y áreas cuentan con planes de acción anuales, que son objeto de monitoreo periódico y evaluación anual para establecer el nivel de cumplimiento. Adicionalmente cada uno de los procedimientos establecidos da cuenta de la manera como se efectúa cada uno de los productos y servicios. Como instancias de control están en primer lugar los Comité de Coordinación y Seguimiento por proceso o área, el Comité de Planeación y Gestión MIPG, El equipo Operativo MIPG y el Comité Directivo.

### 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

Los productos o servicios que ofrece la Contraloría se encuentran definidos en la Constitución y la Ley 42 de 1993 referente a la organización del sistema de Control Fiscal financiero y los organismos que lo ejercen. Los procedimientos de Control Fiscal Participativo, Auditor y de Responsabilidad Fiscal, que orientan la aplicación de la normatividad existente sobre estos referentes, establecen los requerimientos para los productos o servicios que presta la entidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 27 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

### 8.3 Comunicación con el Cliente

En el Plan de Comunicaciones de la entidad se describen los medios y mecanismos dispuestos por la Contraloría para publicar, comunicar e informar sobre sus servicios y productos consultas, peticiones y retroalimentación.

### 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados por Externos

La documentación relacionada con el proceso contractual de la entidad se encuentra en el Procedimiento Administrativo y Financiero y en el Manual Interno de Contratación. En el procedimiento se definen los responsables, las actividades y puntos de control. Adicionalmente se aplica la Metodología de Evaluación y Reevaluación de Proveedores.


### 8.5 Producción y Provisión del Servicio

Los registros de los diferentes procesos se controlan, identifican y se mantiene la trazabilidad de la información conservando la memoria histórica, además de la existencia de la tabla de retención documental determina el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

### 8.6 Liberación de los Productos

Las disposiciones para la entrega de productos como respuesta a requerimientos ciudadanos, informes de auditoría, autos y fallos, entre otros, se encuentran descritos en cada uno de los procedimientos al que corresponda el producto y en el proceso de Gestión Documental.

Específicamente para los informes de auditoría la Contraloría cuenta con el Comité de Calidad de Informes de Auditoría. Espacios interdisciplinarios para el análisis de las observaciones y el desarrollo de la auditoría en función de los objetivos y resultados esperados, respectivamente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 28 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

## 8.7 Control de las Salidas NO Conformes

En procura de asegurar que los productos no conformes con los requisitos, la entidad dispone de controles para prevenir su uso o entrega no intencionada. Los puntos de control en los procedimientos y las instancias de revisión y análisis de los productos como son el Comité de Calidad de informes y el Comité Directivo, son mecanismos y espacios para la aplicación de los controles necesarios.

## 9. Evaluación del Desempeño

### 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación


De acuerdo con la información obtenida de la ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se efectúan diferentes tipos de análisis que permiten a la Contraloría tomar decisiones para el mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la obtención de la información se implementa las Metodologías para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo, Estas metodologías establecen las encuestas a aplicar atendiendo la especificidad de clientes y partes interesadas: Usuarios de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes), Participantes de audiencias ciudadanas, Beneficiarios de capacitación, Usuarios ventanilla única. Para cliente interno en lo referente a los servicios que se prestan al interior de la Contraloría entre sus diferentes procesos.

### 9.2 Auditoría Interna

La auditoría interna es el principal mecanismo que tiene la entidad para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad. Existe el procedimiento que define responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de las auditorías.

Es importante anotar que uno de los cambios registrados es la inclusión de los seguimientos preventivos. Estos se realizan a los diferentes procesos de la entidad, advirtiendo sobre: errores, materialización de riesgos, desaciertos o irregularidades financieras o administrativas detectadas; con el fin de que se implementen acciones correctivas y/o preventivas para las desviaciones detectadas que puedan afectar el cumplimiento de objetivos y metas programadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 29 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

El seguimiento preventivo es un procedimiento abreviado ejecutado por la Oficina de Control Interno sobre aspectos puntuales como resultado del análisis de los riesgos o deficiencias en los procesos. Contempla programación de visitas, aplicación de pruebas de auditoría y el informe que debe contener la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas según el caso.

### 9.3 Revisión por la Dirección

En el proceso de desarrollo corporativo se tienen definidos los insumos de entradas y salidas que se requieren para mantener el S.G.C. Para el desarrollo de esta actividad se tiene implementado el formato Planificación de Cambios del SGC, el cual se detalla a continuación:

No.	Descripción de la Oportunidad y cambio propuesto	Propósito	Efectos	Acciones	Cronograma	Proceso responsable	Identificación de los Recursos	Indicador	Requisitos del SGC


### 10. Mejora Continua

Las principales instancias para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría, son: el Comité Directivo, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Equipo Operativo MIGP.

En dichos espacios se discuten la pertinencia, coherencia y cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad, se evalúan los resultados de las Auditorías, el análisis de datos y se determinan las acciones correctivas y preventivas.

#### Anexos del Manual de Calidad

Documento
Caracterización del Proceso Gerencial (P1)
Caracterización del Proceso Planeación, Normalización Y Calidad (P2)
Caracterización del Proceso Participación Ciudadana (P3)
Caracterización del Proceso Auditor (P4)
Caracterización del Proceso Responsabilidad Fiscal, Cobro Coactivo Y Sanciones (P5)
Caracterización del Proceso Administrativo Y Financiero (P6)
Caracterización del Proceso Gestión Humana (P7)
Caracterización del Proceso Informática (P8)
Caracterización del Proceso Gestión Documental y Archivo (P9)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO MAN-P2-64</b>	<b>PÁGINA 30 DE 30</b>
			<b>VERSIÓN: 23</b>

Caracterización del Proceso Auditoría Y Control Interno (P10)
Estructura Organizacional
Listado Maestro de Documentos de Origen Interno
Listado Maestro de Documentos de Origen Externo
Listado Maestro de Registros
Planificación del Sistema de Gestión de La Calidad (Objetivos)
Procedimiento Control de Registros
Procedimiento de Gestión Documental - PGD
Procedimientos (P1 – P10)
Mapa de Procesos del Sistema Integrado

Consultar En: [Http://Mecicalidad/Vsm38meci/](http://Mecicalidad/Vsm38meci/)

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN Febrero 09 de 2022
--	--	---

COPIA CONTROLADA