

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA CONFORME A LA
NORMA ISO 9001: 2015**



MARLON ESTEBAN MAJE URBANO

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2019**

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA CONFORME A LA
NORMA ISO 9001: 2015**



MARLON ESTEBAN MAJE URBANO

Propuesta pasantía para optar el título de Administrador de Empresas

Director: Diego Mera

Supervisor empresa: Lourdes Jimena Trujillo Guzmán

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca para optar al título de Administrador de Empresas.

JURADO

JURADO

DIRECTOR DE GRADO

SUPERVISOR DE LA EMPRESA

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, por darme la sabiduría para forjar mis conocimientos en este proyecto.

A mis padres por estar conmigo durante toda mi vida, por ser un gran apoyo incondicional, por estar allí en todos los momentos de mi vida, permitiendo que cada día crezca a nivel personal y profesional.

A mi hermana por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por darme sabiduría y capacidades para terminar mi carrera y realizar este proyecto.

A mis padres: Francisco Maje y Noralba Urbano, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A la Contraloría General del Cauca por darme la oportunidad y depositar en mi toda su confianza permitiendo desarrollar la pasantía.

Al director de trabajo de grado Diego Mera por brindarme su espacio para que este proyecto sea un éxito y depositar su conocimiento asesorándome.

Agradezco a la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, la facultad de Ciencias Administrativas Contables y económicas y a los docentes que en el transcurso de esta etapa compartieron todos sus conocimientos profesionales.

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma me guiaron y apoyaron durante todo el proceso aportando sus opiniones para la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

1. CAPITULO 1: PROBLEMA	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Justificación	17
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General:.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
2. CAPITULO 2: MARCO TEORICO.....	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Descripción de la empresa	28
2.2. Bases teóricas.....	31
2.3. Bases legales	33
3. CAPITULO 3: METODOLOGÍA.....	38
3.1. Interpretación de la norma ISO 9001: 2015.....	39
3.2. Análisis de los cambios que se ejecutarán en el nuevo manual	40
3.3. Actualización del manual de procesos y procedimientos.....	42
3.4. Digitalizar el nuevo manual de procesos y procedimientos.	44
3.5. Documentar el nuevo manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.	45
3.6. Socializar el nuevo manual de procesos y procedimientos.....	46
4. CAPITULO IV: RESULTADOS.....	47
5. CAPITULO 5: CONCLUSIONES.....	67
6. CAPITULO 6: RECOMENDACIONES.....	69
7. LISTA DE REFERENCIAS	70
8. ANEXOS.....	72

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. INSTRUMENTO PARA REALIZAR LA COMPARACIÓN DE LA NORMA ISO 9001: 2008 Y LA ISO 9001:2015.....	40
TABLA 2. CONTROL DE CAMBIOS	43
TABLA 3. COMPARACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001: 2008 Y LA ISO 9001:2015.....	47
TABLA 4. TIPO DE MACRO PROCESO	50
TABLA 5. PROCESO	50
TABLA 6. SUB PROCESO.....	51
TABLA 7. CONTROL DE CAMBIOS	59
TABLA 8.RELACIÓN DE PROCESOS ACTUALIZADOS.....	60
TABLA 9. ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS.....	61

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Organigrama de la Contraloría general del Cauca	30
<i>Figura 2.</i> Mapa de procesos de la Contraloría general del Cauca	31

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de recepción verbal de derecho de petición.....	72
Anexo 2. Procedimiento sin control de cambios.....	73
Anexo 3. Procedimiento con control de cambios	74
Anexo 4. Procedimiento con referencia normativa ISO 9001: 2008 y ntcgp 1000: 2009.....	75
Anexo 5. Procedimiento con referencia normativa ISO 9001: 2015.....	76
Anexo 6. Procedimiento con MECI	77
Anexo 7. Procedimiento con MIPG	78
Anexo 8. Norma técnica de calidad ntcgp 1000:2009	79
Anexo 9. Norma ISO 9001: 2015.....	80
Anexo 10. Contenido manual de calidad desactualizado y desajustado.	81
Anexo 11. Contenido manual de calidad actualizado y ajustado.....	82
Anexo 12. Anexo 04 desactualizado.....	83
Anexo 13. Anexo 04 actualizado a norma ISO 9001: 2015.....	84
Anexo 14. Resolución no. 300 de julio 24 de 2018	86
Anexo 15. Formato control de cambios	95
Anexo 16. Caracterización del proceso.....	96
Anexo 17. Parámetros de medición.....	97
Anexo 18. Caracterización del proceso.....	98
Anexo 19. Formato de eliminación de documentos	100
Anexo 20. Memorando 0054 de julio 19 de 2018.....	101
Anexo 21. Formato definición y codificación del Sistema de Gestión de Calidad	101
Anexo 22. Formato información documentada del SGC.....	102
Anexo 23. Ingreso a la plataforma Expert	104
Anexo 24. Fotografía de impresión en una sola cara.....	107
Anexo 25. Presentación del nuevo manual.....	107

GLOSARIO

DOCUMENTACIÓN: Ciencia del procesamiento de la información que proporciona un compendio de datos con un fin determinado de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar.

PROCESOS: Secuencia de pasos lógicos que se realizan con el fin de obtener un resultado específico.

PROCEDIMIENTOS: Método o modo que se realiza para tramitar o ejecutar una cosa.

CALIDAD: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla con respecto a las demás de su misma especie.

GESTIÓN: Conjunto de trámites que se llevan a cabo con el fin de resolver un asunto.

NORMA: Conjunto de reglas que determinan el uso correcto en la elaboración de determinada actividad.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte.

ESPECIFICACIÓN: documento que establece requisitos.

GESTIÓN: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

INFRAESTRUCTURA: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

MANUAL DE LA CALIDAD: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

PLAN DE LA CALIDAD: documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo principal actualizar el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, norma que ha sido considerada por la Contraloría General del Cauca como fundamento para mejorar los 11 procesos que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la realización de este proceso se llevó a cabo una revisión detallada de todos los procesos y procedimientos existentes en la Contraloría General del Cauca, con el propósito de ajustar la documentación existente con norma ISO 9001: 2008 a la norma ISO 9001: 20015, presentando los documentos ajustados a ella.

Posteriormente se crearon, cambiaron y eliminaron formatos institucionales que se requirieron durante el proceso de convergencia a la norma, con la debida autorización de las personas encargadas.

Con el desarrollo del presente trabajo de pasantía se busca ayudar a la Contraloría General del Cauca a cumplir con los requerimientos del Gobierno Nacional para la actualización de su manual de procesos y procedimientos a la norma ISO 9001: 2015.

ABSTRACT

The main objective of this project was to update the manual of processes and procedures of the Comptroller General of Cauca in accordance with the requirements of ISO 9001: 2015, a norm that has been considered by the General Comptroller of Cauca as the foundation to improve the 11 processes that the Quality Management System has.

For this purpose, a detailed review of all the processes and procedures in the Comptroller General of Cauca was carried out, in order to adjust the existing documentation according to Standard ISO 9001: 2008 to ISO 9001: 2015, presenting the adjusted documents to this Standard.

Subsequently, during the process of convergence to the standard, institutional formats that were required were created, changed and / or eliminated, with the due authorization of the people in charge.

With the development of this work of internship is intended to help the Comptroller General of Cauca to meet the requirements of the National Government to update its process and procedures manual to ISO 9001: 2015.

INTRODUCCIÓN

La Contraloría Departamental del Cauca es un organismo de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal. Está regida por la Constitución Política Nacional y las leyes de la República de Colombia, en especial las dirigidas al Control Fiscal como apoyo directo al Control Social, ejerce en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes públicos.

La Contraloría General del Cauca tiene un sistema de gestión de calidad contenido en el manual de calidad que está adecuado a los requisitos de la norma técnica ISO 9000 y que se requiere ser actualizada para que con el compromiso de todos los servidores públicos se pueda colocar en marcha, ya que su éxito no depende únicamente de la implementación.

En tal sentido, el departamento administrativo de la función pública en el plan nacional de desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” integró en un solo sistema de gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de calidad, previstos en las leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, reglamentando el sistema de gestión que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos del estado.

Ante el requerimiento anterior, surge la necesidad de actualizar el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca con las nuevas directrices para la eficiencia y la eficacia en los procesos.

Con el objetivo de actualizar los manuales, se procede a revisar las normas a aplicar y realizar un diagnóstico con la información recolectada sobre el manual existente en la Contraloría General del Cauca y una vez detectados los cambios entre la norma ISO 9001: 2008 y la norma ISO 9001: 2015, se procede a realizar el ajuste y actualización de los mismos con el fin de obtener mejores resultados en los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad en mención.

Con el proceso de pasantía realizado en la Contraloría General del Cauca se logró avanzar en el trámite de actualización y convergencia de las normas ISO, priorizando la gestión de calidad e integrándola a todos los procesos y procedimientos de la entidad.

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

CAPITULO 1: PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La implementación de un sistema de gestión de calidad en un ente como lo es la Contraloría General del Cauca es una herramienta que garantiza planificar adecuadamente los procesos y procedimientos para cumplir con la misión de la organización.

Una debida ejecución en los procesos llevados a cabo por entes tan importantes como las contralorías, a nivel general, permite ejecutar investigaciones de forma clara y concisa que a su vez encaminarán a una debida ejecución de los recursos destinados para el desarrollo social en determinada zona (departamentos y municipios); en este sentido contar con manuales desactualizados o que no se ajusten a la normatividad vigente podría desencadenar anormalidades en la gestión de estas organizaciones que se verían reflejadas en un indebido manejo del capital que ha sido designado para cubrir o ejecutar proyectos que beneficien a un grupo de personas.

Por lo anterior los manuales de procesos y procedimientos en entidades públicas como las contralorías se deben actualizar y ajustar conforme a la disposición del gobierno nacional que mediante decretos impulsen al mejoramiento del buen uso de los recursos destinados para las contralorías y que deben ser utilizados para cumplir con los objetivos de estas entidades. Por lo tanto, se ven obligadas a tener una debida organización en la documentación, archivo y digitalización eficaz y eficiente de todos los documentos relacionados con el manejo de calidad de la organización, que tienen como base de orientación la normatividad internacional ISO 9001 de 2008 y que se debe actualizar a la última edición ISO 9001 de 2015.

La actualización de la norma técnica de calidad de la gestión pública tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, así como promover su implementación conjunta con el modelo estándar de control interno y desarrollo administrativo.

De acuerdo a la normatividad vigente y teniendo en cuenta el decreto reglamentario 1499 de 2017, se debe contar con un Sistema de Gestión que permita el mejoramiento de su desempeño institucional y teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en un proceso de transición del Sistema de Gestión de Calidad para cumplir los requisitos de las Norma Internacional ISO 9001: 2015; dentro de este proceso de transición se debe ajustar alguna documentación, generando la necesidad de actualizar el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca, para así evitar duplicidad de funciones, aumentar la capacidad administrativa y mejorar el desempeño institucional para cumplir con satisfacción las necesidades de los ciudadanos.

1.2. Justificación

El mejoramiento en los procesos y procedimientos son objetivos de mucha importancia en la actualidad para la mayoría de las organizaciones, por no decir que, para todas, estos pasos conllevan al mejoramiento de cada una de sus áreas y por consiguiente a un muy buen desempeño de toda la organización en todas sus áreas.

La misión de la Contraloría General del Cauca es ejercer el control fiscal a la gestión integral de las entidades sujetas de control del orden Departamental y Municipal, y a los particulares que manejen recursos públicos, con la interacción de organizaciones de base, gremios, veedurías y comunidad en general, de forma efectiva y transparente garantizando el buen manejo de los recursos públicos, la

correcta gestión fiscal y el respeto al medio ambiente en el Departamento del Cauca.¹

Es por eso que surge la necesidad de actualizar y documentar los manuales de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca, debido a que actualmente hay una desactualización de los mismos ya que se estaba aplicando la norma ISO 9001 de 2008 y actualmente está en vigencia la norma ISO 9001 2015.

El departamento administrativo de la función pública menciona en el plan nacional de desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” que integró en un solo sistema de gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de calidad, previstos en las leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, reglamentando el sistema de gestión que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos del estado.

Ante las razones que se vienen exponiendo, surge la necesidad de modificar el manual de procesos y procedimientos con las nuevas directrices para la eficiencia y la eficacia en los procesos.

Es preciso mencionar que en la actualidad la garantía a la calidad de los procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca presenta las siguientes características:

En la evaluación de los Indicadores de Gestión de la vigencia 2017, en el primer semestre presento el 50% de cumplimiento y en el segundo semestre fue del 85%.²

¹ www.contraloria.gov.co

² *Ibíd.*

Este proceso presenta a 31 de diciembre de 2017 un avance del 96% con las metas alcanzadas.

De esta manera la Contraloría General del Cauca podrá mejorar todos los procesos de calidad para ser más eficiente, competitiva, en beneficio de las personas que laboran en la empresa y sobre todo de la ciudadanía en general.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Actualizar el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.

1.3.2. Objetivos específicos

- Interpretar la norma ISO 9001: 2015 por medio del cual se ve la necesidad de ajustar el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.
- Analizar los cambios que se necesitan ejecutar para el nuevo manual teniendo en cuenta el manual anterior.
- Aplicar los cambios necesarios para una debida actualización del manual de procesos y procedimientos.
- Digitalizar los cambios realizados al manual de procesos y procedimientos.

- Documentar las actualizaciones realizadas al manual de procesos y procedimientos.
- Socializar el nuevo manual de procesos y procedimientos.

2. CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

Se hace necesario el estudio de normas o diferentes documentos especializados en la elaboración e implementación de diferentes manuales que permitan a una organización tener guías sobre cómo elaborar cierto tipo de procesos o procedimientos.

Por tal motivo, se pretende llegar a un conocimiento amplio y detallado que permita conocer el estado del tema, logrando identificar investigaciones realizadas sobre el mismo o quizá como se viene abordando el tema; de tal manera es preciso conocer algunos objetivos que se han propuesto en el adelanto de dichas investigaciones, y si es posible conocer y mencionar algunas de las conclusiones o resultados que se han logrado.

2.1. Antecedentes

Los autores Tuya, Ramos y Dolado, (2007) describen que la ISO (Organización internacional de estandarización) se dio cuenta, en los años 80, de las necesidades de los ingenieros, y a partir de ellas, empezó a crear una serie de

normas tendientes a establecer los principios a seguir sobre los sistemas de calidad y el aseguramiento de ésta en las organizaciones independientemente del sector económico; dichas normas llamadas ISO-9000, fueron redactadas a través del comité técnico ISO/TC- 176, quienes se basaron en conocimientos y normas de los sectores industriales, comerciales, industrial-militar y nuclear y crearon la base de los sistemas de calidad modernos, haciendo actualizaciones a la norma desde 1987 hasta la actualidad. La ISO 9000 fue la primera norma de gestión de calidad, publicada por ISO, la cual está conformada por una familia de normas. Este conjunto de normas contiene algunos de los mejores y más conocidos estándares de la ISO y proporcionan orientación y herramientas para las organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplan consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad este enmarcada en un proceso de mejora continua.

Dentro de las normas que conforman la familia ISO 9000 están:

- ISO 9000:2005 - contiene los conceptos y el lenguaje básicos
- ISO 9001:2008- establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad
- ISO 9004:2009 - se centra en cómo hacer un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz
- ISO 19011:2011 - establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.

Esta puede ser utilizada por cualquier organización, independientemente de su tamaño y cualquiera que sea su actividad económica. Sin embargo, la norma ISO 9001 se encuentra en una etapa de revisión, que se da cada cinco años, para publicar una versión actualizada, que tenga entre otras consideraciones:

- Buscar que la norma sea más amigable con las empresas de servicio.

- Consideración de las partes interesadas en la determinación de los requisitos del producto.
- Mayor integración con otros sistemas de gestión.
- Requisitos más amigables.
- Mayor orientación hacia los resultados del negocio.

A continuación se nombran y se describen algunos trabajos realizados por otros autores sobre el proceso de gestión de calidad y en especial sobre la actualización de la norma ISO 9001: 2008 a la norma ISO 9001: 2015 en diferentes entidades y empresas.

Gaviria y Dolave en su trabajo de grado titulado: “propuesta de un modelo de migración de un sistema gestión de la calidad ISO 9001:2008 a un sistema de gestión de la calidad basado en la estructura de alto nivel, ISO/dis 9001:2015”, propusieron como objetivo general: “ Elaborar una propuesta de un modelo de gestión, para la migración de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 a un sistema de calidad basado en una estructura de alto nivel ISO/DIS 9001:2015.”, en el cual propusieron el siguiente modelo metodológico:

“El tipo de estudio que se llevara a cabo para la realización de este proyecto es de tipo cualitativa, toda vez que se pretende conocer y describir los rasgos importantes del objeto de investigación, que para este caso es el MODELO DE MIGRACIÓN DE UN SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 A UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL, ISO/DIS 9001:2015. Se utilizarán técnicas específicas de recolección de datos sin medición de datos, de las fuentes primarias y secundarias con el fin de obtener la información del problema e identificar los cursos de acción.”

En el desarrollo de este proyecto los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

La bases para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 está estructurado en ocho numerales de los cuales son objeto de certificación los numerales del cuatro al ocho, sobre estos numerales las organizaciones deberían desarrollar las estrategias y tomar las medidas para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO. Proponer el modelo de ISO/DIS 9001:2015, en la cual son diez los numerales y en esta versión son los numerales del cuarto al diez los que establecen los requisitos que la organización debería cumplir para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad.

Se propuso los pasos a seguir para que las industrias certificadas en un sistema de calidad basado en ISO 9001:2008, pueden migrar sin problema a la nueva versión de la misma norma, inclusive se puede replicar a otros sistemas de gestión como ISO 14001, OHSAS 18001 entre otras, puesto que la tendencia es migrar todas las normas de ISO a una nueva versión formada por la estructura de alto nivel y hacerlas compatibles entre sí. Esta nueva estructura de alto nivel facilitaría a los sistemas de gestión vincularlo con la estrategia corporativa y lograr los objetivos establecidos por la alta gerencia.

Entre las diferencias más significativas de las versiones del 2008 y 2015 que se identificaron es la gestión de oportunidades a través de la determinación sistemática y el seguimiento del negocio dentro de contexto, identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el enfoque basado en riesgo, el énfasis en el liderazgo y compromiso de la alta dirección, la

planificación y control de los cambios de los procesos, sistema de gestión y el control de los productos y servicios suministrados por terceros.³

Nancy Montoya (Bogotá, 2017) en su trabajo de especialización en Gestión Pública titulado como: Actualización del manual de calidad y los procedimientos misionales del centro social de agentes y patrulleros de la Policía Nacional, propone como objetivo general: Actualizar el manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros teniendo en cuenta los estándares de la norma ISO 9001:2015.

Para el desarrollo de su trabajo los autores aplicaron la siguiente metodología:

“Para alcanzar los objetivos del trabajo de práctica administrativa, se empleará la metodología de investigación etnográfica, que es de tipo cualitativo y cuyos pasos lógicos a seguir son: definir el objeto y área de estudio, recolectar información, clasificar el material recogido, análisis de la información y devolución de la información finalmente, que consiste en enriquecer a la comunidad o entidad en este caso, de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación”.

Sobre el desarrollo del trabajo la autora llegó a las siguientes conclusiones:

“Con la actualización del manual de calidad y los procedimientos misionales del Centro Social de Agentes y Patrulleros se realizó un trabajo importante para la entidad, teniendo en cuenta que se incorporaron en su gestión los estándares internacionales de calidad vigentes, definidos en la norma ISO

³ Gaviria G., Dolave P. Propuesta de un modelo de migración de un sistema gestión de la calidad ISO 9001:2008 a un sistema de gestión de la calidad basado en la estructura de alto nivel, ISO/DIS 9001:2015. Medellín. 2014.

9001:2015, lo que se traduce en un esfuerzo materializado para conducir al Centro Social hacia la mejora continua, el sostenimiento de la calidad y la competitividad en un escenario internacional.

Estos esfuerzos se verán reflejados en los beneficios que obtendrá la entidad en un corto plazo, pues los usuarios de los servicios que presta el Centro Social, percibirán un servicio de mayor calidad y reflejarán su satisfacción en mayor proporción, así como también el Sistema de Gestión de Calidad alcanzará un nivel de madurez y sostenibilidad demostrable ante cualquier ente certificador o parte interesada.

Otro aspecto relevante del trabajo realizado, consiste en la depuración realizada a los procedimientos misionales y la creación de nuevos documentos necesarios para respaldar la gestión y dar cumplimiento a los estándares de la ISO 9001:2015, pues se encontró que los procedimientos tenían actividades redundantes y no se disponía de formatos para demostrar la trazabilidad del cumplimiento de las tareas planificadas.

Finalmente, se resalta la inclusión de una actividad para garantizar la propiedad del cliente en cada procedimiento, pues este es un requisito importante de la norma ISO 9001:2015 que hace parte de cuidar la satisfacción del cliente y crear un ambiente de confianza y credibilidad en la entidad.”⁴

Leidy Marcela Torres en su trabajo de especialización en Finanzas y administración públicas titulado: “Transición de la norma ISO 9001-2015 en la organización de las empresas del sector público” desarrolló el trabajo con el objetivo de entender de forma general la norma, revisando los cambios y

⁴ Montoya N. Actualización del manual de calidad y los procedimientos misionales del centro social de agentes y patrulleros de la policía nacional. Bogotá. 2017.

aspectos importantes que se deben tener en cuenta en su implementación, su terminología, beneficios y diferencias, como la estructura que se tiene de ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, en particular se hablará del proceso de implementación en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A.”

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Mediante la nueva ISO 9001: 2015, se logra tener mejor control de la información, garantizando de esta forma la efectividad en la prestación de los servicios.
- La norma le permite a la alta Dirección, medir los riesgos para tomar acciones correctivas, que contribuyan con el cumplimiento de las metas establecidas.
- Permite que las partes interesadas tanto internas como externas tengan conocimiento de los roles, responsabilidades, requisitos, procesos, que se tienen en una entidad para el cumplimiento de las actividades.
- Que, de acuerdo con la normatividad en Colombia, las entidades del sector Público de la Rama Ejecutiva deben estar certificados en el Sistema de Gestión de Calidad de manera integral con MECI, garantizando de esta forma la prestación de los servicios y la mejora continua.
- De acuerdo con la auditoría realizada en el año 2017 por consultores externos certificados en la norma ISO 9001, se puede evidenciar que el grupo auditor interno de la Empresa no contaba con los suficientes conocimientos para determinar los hallazgos, como también el grado

de afinidad entre los compañeros podría llevar a desestimar no conformidades que permitieran realizar una mejora continua de la entidad.

- Que es fundamental brindar capacitación al personal líder de los procesos, teniendo en cuenta que la norma tuvo cambios importantes que estandarizan como prioridad los riesgos, el manejo de la información documentada, el control de documentos y registros, que ya no se manejan acciones preventivas, garantizando que mediante esto se tenga una cultura de mejora Continua en sus procesos.”⁵

Dada la situación, Melva Vergara, en su trabajo de grado para optar al título de administrador de empresas, menciona que “la administración en el intento de estudiar el rendimiento de cada trabajador, propone a las organizaciones la necesidad de crear manuales de funciones, procesos y procedimientos”. (Vergara, 2007). Es así como concluye que desde siempre toda organización se ha interesado por la implementación de manuales de procesos y procedimientos que permitan una mayor eficacia y eficiencia en los procesos y el sector de la función pública no es la excepción.

En la misma dirección, el autor Franklin Fincowsky menciona que “el manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar el correcto desarrollo de las actividades dentro de las empresas.

⁵ Torres L. Transición de la norma ISO 9001-2015 en la organización de las empresas del sector público. Cajicá. 2017.

El autor Enrique Franklin en su libro Organización de empresas, análisis y diseños de estructuras hace referencia a que el Manual de Procesos y procedimientos es muy importante porque en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación, el control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

2.1.1. Descripción de la empresa

La Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

La contraloría esta descentralizada en varios niveles. Por ende, además de la Contraloría General de la República existen contralorías departamentales y contralorías municipales. Todos los departamentos tienen contralorías departamentales. Cada Contraloría tiene preferencia para conocer de asuntos que se desarrollan dentro de su ámbito territorial. En nuestro departamento se encuentra la Contraloría General del Cauca que está identificada con el Nit. 891.500.403-2, ubicada en la carrera 7 No. 1N-66 Edificio Lotería del Cauca, segundo Piso en Popayán, teléfonos de contacto: 8237269.

La Contraloría General del Cauca es un organismo de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal. Está regida por la Constitución Política

Nacional y las leyes de la República de Colombia, en especial las dirigidas al Control Fiscal como apoyo directo al Control Social, ejerce en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes públicos.⁶

Misión

Ejercer el control fiscal a la gestión integral de las entidades sujetas de control del orden Departamental y Municipal, y a los particulares que manejen recursos públicos, con la interacción de organizaciones de base, gremios, veedurías y comunidad en general, de forma efectiva y transparente garantizando el buen manejo de los recursos públicos, la correcta gestión fiscal y el respeto al medio ambiente en el Departamento del Cauca.⁷

Visión

En el año 2019 la Contraloría General del Cauca se destacará por incrementar los resultados en el control fiscal y mejorar el nivel de confianza de la comunidad, mediante el fortalecimiento de los procesos misionales de la entidad y la potencialización de las herramientas de apoyo que permitan orientar la gestión a los resultados.⁸

Organigrama

⁶ www.contraloria-cauca.gov.co

⁷ *Ibíd*em

⁸ *Ibíd*em

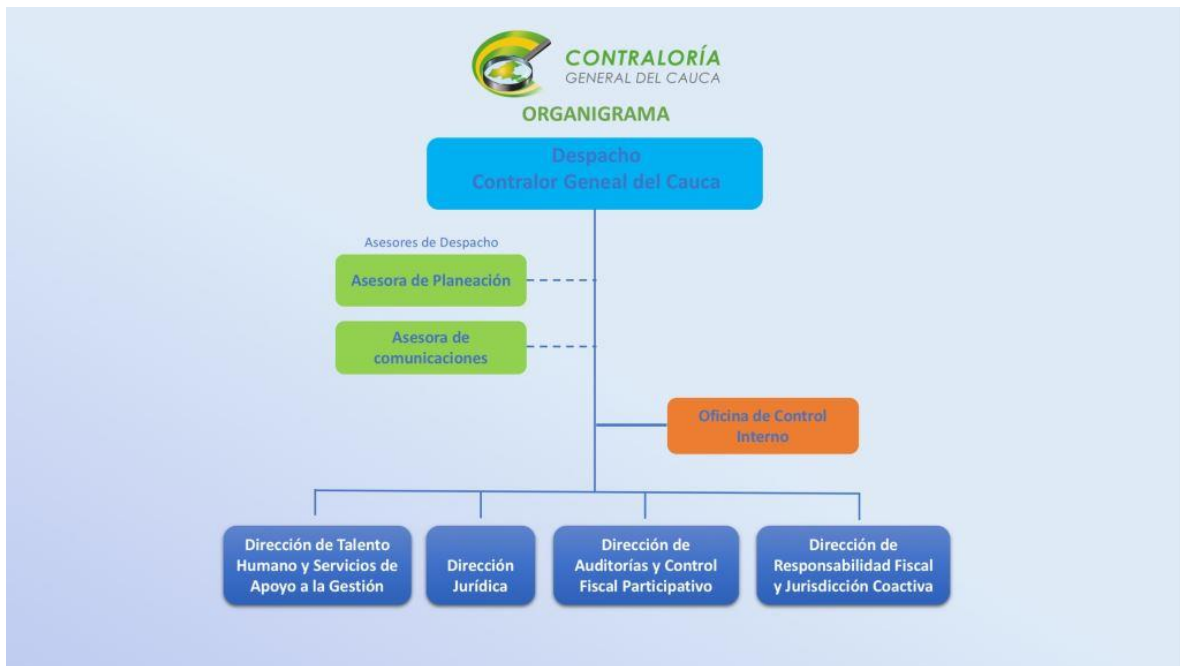


Figura 1. Organigrama de la Contraloría General del Cauca

El organigrama de la Contraloría General del Cauca se ha realizado de una forma funcional y vertical, está conformado en su nivel jerárquico por el Contralor General del Cauca seguido de una línea discontinua que corresponde a los asesores de despacho que son de planeación y comunicaciones. En su orden sigue la oficina de control interno y debajo siguen cuatro departamentos que son la dirección de talento humano, dirección jurídica, dirección de auditorías y control fiscal participativo, la dirección de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.

Mapa de procesos



Figura 2. Mapa de procesos de la Contraloría General del Cauca

El mapa de procesos de la Contraloría General del Cauca es una representación gráfica de la interrelación que existe entre los procesos y subprocesos de la entidad, entre ellos están los procesos estratégicos, los procesos misionales, los procesos de apoyo y los procesos de evaluación.

2.2. Bases teóricas

Teniendo en cuenta el tema que viene adelantando el presente proyecto es preciso conocer de manera teórica el concepto de investigación documental, esto teniendo en cuenta la variada información documental que se tiene en los manuales de procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la Contraloría General del Cauca.

En este sentido, es preciso mencionar que el recurso humano juega un papel determinante en la buena utilización de dichos manuales, es por esto que se debe controlar y evaluar el desempeño de los mismos de manera constante.

Para el desarrollo de la pasantía aquí presentada fue necesario tener como base teórica el concepto de la norma ISO 9001: 2008 e ISO 9001:2015.

Norma ISO 9001:2008 es un documento normativo que establece los requisitos necesarios a la hora de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y pertenece a la familia ISO 9000. La familia ISO 9000 es un conjunto de normas que representan un consenso internacional de Buenas Prácticas de Gestión con el principal fin de que una empresa pueda entregar los productos y servicios necesarios para satisfacer los requisitos de calidad de los clientes.

Es la única que establece los requisitos necesarios para que un Sistema de Gestión de la Calidad sea auditable y certificable.

Norma ISO 9001:2015 Dentro de las modificaciones que trae la nueva norma, se encuentra en primer lugar la actualización de los principios de calidad, estos se redujeron de 8 a 7. Además, los títulos de la nueva norma serán los siguientes:

- (1) Alcance
- (2) Referencias Normativas
- (3) Términos y Definiciones
- (4) Contexto de la Organización
- (5) Liderazgo
- (6) Planificación
- (7) Soporte
- (8) Operación

(9) Evaluación del Desempeño

(10) Mejora

Dentro de los anteriores numerales, se encuentran contemplados nuevos aspectos obligatorios, tales como:

- El contexto de la organización.
- Los recursos financieros de la empresa.
- La Gestión de Riesgos y oportunidades
- La capacidad de la empresa para gestionar los cambios.
- Mejorar la coherencia entre los requisitos, el producto/servicio y la entrega.
- Las buenas prácticas de gestión.
- Las acciones de soporte.

2.3. Bases legales

La nueva versión de la norma plantea el tema de las partes interesadas, refiriéndose tanto a las internas como a las externas de la entidad, que tengan intereses en el proceso de gestión, esta requiere que las organizaciones se centren no sólo en los requisitos del cliente, sino en los requerimientos de las partes interesadas tales como; empleados, proveedores entre otros que puedan afectar el sistema de gestión de calidad.

“La norma ISO contiene diez capítulos, los tres primeros se refieren a generalidades y del cuarto al décimo se encuentran los elementos que un sistema de Gestión de Calidad debe implementar, esta norma parte desde la creación del contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de los interesados fortaleciendo el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección con el sistema de

gestión de calidad, planificando acciones para determinar los riesgos y las oportunidades, realizando así cambios notorios frente a ISO-2008 en su revisión.

La estructura de los capítulos pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de una organización. A menudo la estructura y el contenido de la información documentada relacionada con un sistema de gestión de la calidad puede ser más pertinente para sus usuarios si relaciona tanto los procesos operados por la organización como la información mantenida para otros propósitos, la terminología de la presente edición de esta norma internacional, en comparación con la edición anterior ha cambiado para mejorar la alineación con otras normas de sistema de gestión”⁹.

“La Contraloría General del Cauca es un organismo de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal. Está regida por la Constitución Política Nacional y las leyes de la República de Colombia, en especial las dirigidas al Control Fiscal como apoyo directo al Control Social, ejerce en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes públicos”. (Decreto 1499 de 2017)

En el trabajo de grado TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO, elaborado por Leidy Marcela Torres afirma que: “en Colombia se estableció que el sistema de gestión de calidad debe ser implementada por todas las entidades públicas, incluyendo las corporaciones autónomas regionales y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública, teniendo en cuenta que permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos, garantizando el control político e integración con el sistema MECI.

⁹ www.normaisso2015.

Por mandato constitucional se estableció la obligatoriedad de todas las Entidades Públicas del País tanto del orden nacional como territorial para implementar un Sistema de Control Interno que se ejercería acorde a los términos señalados por la ley, (Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 209). “Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”

El Presidente de la República de Colombia en ejercicio de las facultades que le confiere la Constitución nacional expide el decreto 1499 de 2017 en el que considera que el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, integró en un solo sistema de gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el sistema de control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.

Requiere reglamentar el alcance del sistema de gestión y su articulación con el sistema de control interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se debe establecer el modelo que integra y articula los sistemas señalados, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional y para el efecto se hace necesario actualizar el Modelo

Integrado de Planeación y Gestión del que trata el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, y que con lo señalado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, una vez entre en operación el Modelo Integrado de Planeación y Gestión actualizado, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia.(Decreto 1499 de 2017).

La ley 872 de 2003 expedida por el Congreso de Colombia: "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", decreta la creación del sistema de gestión de la calidad, el cual adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Entre otras normas de aplicación están la ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. También se debe tener en cuenta la ley 489 de 1998 mediante la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

El gobierno nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión institucional. Después de su implementación, se han recopilado lecciones aprendidas, establecidas oportunidades de crecimiento e identificado las mejores prácticas internacionales, para avanzar en el mejoramiento de la gestión pública. Hoy en día, de la mano de las 10 entidades líderes de política, se ha actualizado MIPG para articular los sistemas de Gestión y

Control Interno, unificar y armonizar los procesos, y así tener un panorama integral de la gestión de las entidades.¹⁰

MIPG es un modelo integrado de planeación y gestión que promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.¹¹

¹⁰ <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/dimension-control-interno.html>

¹¹ *Ibíd*em

3. CAPITULO 3: METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el proceso de la pasantía fue: Documental, descriptiva y de campo. Se realizó un análisis sistemático del problema con el propósito de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos.

Para el desarrollo de los objetivos en la pasantía realizada en la Contraloría General del Cauca se empleó la metodología de tipo cualitativo mediante los cuales se definió el objeto de estudio, la recolección, clasificación y análisis de la información para luego realizar los ajustes necesarios y realizar mesas de trabajo con los responsables de los procedimientos para conocer de fondo los ajustes que se realizaron.

Las fuentes de información fueron primarias, se utilizaron las normas, leyes, decretos, resoluciones y documentos propios de la Contraloría General del Cauca. Se utilizaron adicionalmente técnicas de recolección de información, revisión selectiva, documental y revisión analítica.

Los recursos utilizados fueron: un computador, una impresora, papel tamaño carta y el recurso humano.

El proceso de la pasantía y su informe se realizaron en las instalaciones de la Contraloría general del Cauca, ubicada en la carrera 7 No. 1N-66 Edificio de la Lotería del Cauca, en la ciudad de Popayán, en el área de planeación, segundo piso, bajo la supervisión diaria de la doctora Jimena Trujillo, jefe de planeación, en horario de 8:00 a.m. a 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes, la pasantía tuvo una duración de 480 horas según lo establecido en las normas de la universidad.

Se estudiaron los objetivos propuestos con el fin de obtener un resultado que esté a la altura de una organización como lo es la Contraloría General del Cauca, para identificar los diferentes tipos de investigación y elegir el que mejor se adapta al contexto y a la realidad de la organización.

3.1. Interpretación de la norma ISO 9001: 2015

La metodología utilizada en el desarrollo de este objetivo es cualitativa porque está fundamentada en el análisis subjetivo e individual porque se recoge la información del manual de procesos y procedimientos elaborados por el Comité de gestión de la calidad de la Contraloría General del Cauca, por lo que se hizo una ruta de inspección que conducía a cada lugar o sitio donde la persona encargada manejaba el Manual.

Fue puesta en práctica técnicas como la observación y entrevista que consistió en solicitar documentos que evidenciaran los pasos a seguir en la realización de cada procedimiento, y a la vez preguntar a su ejecutor si dicho documento cumplía con la función para el cual fue aprobado.

El proceso documental se fundamentó en leer y estudiar las normas referentes a la gestión de calidad, control interno y normas ISO, las cuales nos ofrecieron una ayuda invaluable en la depuración del manual de procesos y procedimientos vigente en la Contraloría General del Cauca.

La información a modificar se revisó de manera física en el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca, así como el archivo digital en el cual se trabajó para realizar un paralelo de la norma ISO 9001: 2008 con la

norma ISO 9001:2015 y realizar las correspondientes modificaciones basadas en lo requerido en el decreto 1499 de 2017.

Para analizar las normas aplicables al ajuste del manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca se realizó un comparativo entre la versión 2008 y la versión 2015 de la norma ISO 9001 con el fin de identificar los cambios que se presentaron en los numerales, requisitos y terminología de la misma. El instrumento utilizado para la comparación es el siguiente:

Tabla 1. Instrumento para realizar la comparación de la norma ISO 9001: 2008 y la ISO 9001:2015

ISO 9001:2008			ISO 9001:2015		
No.	Requisitos	Terminología	No.	Requisitos	Terminología

Fuente: propia

La tabla No. 1 se encuentra dividida en dos partes y cada una de estas partes cuenta con tres columnas, la primera columna corresponde a los numerales, la segunda a los requisitos y la tercera corresponde a la terminología de la norma ISO 9001 en su versión 2008 y enseguida se relacionan las mismas columnas, pero de la versión 2015.

3.2. Análisis de los cambios que se ejecutarán en el nuevo manual

Para realizar el análisis de los cambios a ejecutar en el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca se tuvo en cuenta el referente teórico, la Norma ISO 9001: 2008 y la norma ISO 9001:2015, que sirvió de

fundamento para la comparación.

Los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001 están sujetos a revisión de forma periódica para garantizar su relevancia en el mercado actual y futuro. La norma ISO 9001: 2015 está basada en el Anexo SL bajo la estructura de alto nivel que tiene el propósito de alinear las diversas normas de sistemas de gestión con capítulos idénticos, títulos, textos básicos y el mismo vocabulario y definiciones genéricas.

Se revisaron las carpetas físicas y digitales de los procesos y procedimientos teniendo en cuenta la codificación, versión, fecha y número de páginas con el objetivo de verificar las carpetas físicas con las digitales, encontrándose errores por falta de coincidencia en las codificaciones y número de páginas.

Al revisar cada documento del manual se verificó como estaba codificado; considerando inicialmente el área que genera el documento, posteriormente se considera para la codificación el tipo de documentación necesaria para el cumplimiento de los objetivos o metas internas de las áreas, y finalmente se asigna un número consecutivo por tipo (actividades, manuales, procesos, resoluciones, mandatos, procedimientos, programas, guías y registros) según la realización cronológica y aprobación del mismo.

Los cambios más relevantes de la norma ISO 9001: 2015 son:

- Alineación con el direccionamiento estratégico.
- Enfoque en la Gestión del Riesgo.
- Fortalecimiento de la Comunicación y toma de conciencia.
- Gestión detallada por procesos.
- Planificación de Gestión del Cambio.

- Mirada de los clientes a las partes interesadas.
- Mejor redacción para empresas de servicio.
- Elimina requisitos para procedimientos.
- Desaparece el termino Acción Preventiva
- Control de la información documentada.

3.3. Actualización del manual de procesos y procedimientos.

En el desarrollo de este objetivo se tiene en cuenta el análisis subjetivo de comparación de las normas y su aplicabilidad al manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca existente.

Para implementar la transición de la norma ISO 9001:2015, se desarrolla un plan de trabajo que incluye 10 áreas de acción:

- 1. Gestión del Cambio:** Formar al personal en la norma y definir un cronograma del proyecto asignando roles y responsabilidades.
- 2. Dirección Estratégica:** Alinear el direccionamiento estratégico a través de un análisis de contexto para la formulación de la política y los objetivos de la Calidad.
- 3. Gestión de Procesos:** Revisar la estructura por procesos para asegurar su eficaz interacción.
- 4. Gestión Documental:** Identificar la necesidad de hacer adecuaciones al Procedimiento de Control de los Documentos y Registros, así como lo referente a Información Documentada.
- 5. Gestión del Riesgo:** Realizar un análisis de riesgos de los procesos y los aspectos relevantes identificados en el análisis de contexto y en las partes interesadas.

6. **Gestión de las partes Interesadas:** Identificar los requisitos de las partes interesadas en la organización y elaborar un plan de calidad para su control.
7. **Requisitos operacionales:** Identificar las adecuaciones necesarias con respecto a la Gestión de los Recursos y al control operacional del diseño y desarrollo del producto y/o servicio.
8. **Auditoria Interna:** Formar un equipo de auditores para evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.
9. **Revisión por la Dirección:** Realizar la Revisión por la Dirección evaluando la eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad.
10. **Auditoria de Otorgamiento:** Realizar la auditoria de otorgamiento con una empresa certificadora.

Se realizó un nuevo punto en todos los procedimientos denominado CONTROL DE CAMBIOS donde se lleva el consecutivo de los últimos cambios que obtuvieron los procedimientos, la versión y fecha de aprobación.

A continuación, se presenta la tabla No. 2 que se utilizó para registrar el control de cambios:

Tabla 2. Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

Fuente: propia.

Se actualizaron las referencias normativas ISO 9001: 2008 y/o NTCGP 1000 2009 por ISO 9001:2015 en los siguientes procesos y sus respectivos procedimientos, los cuales se pueden evidenciar en los ejemplos de los anexos No. 4 y 5.

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Anexo 2 y 3 Procedimiento para el Control de Documentos, Procedimiento para el Control de Registros, Procedimiento para Consulta de Documentos, Procedimiento Disposición Final de los Documentos, Procedimiento para la Administración Final de la Correspondencia.

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Anexo 4 y 5 Procedimiento para la Formulación, Aprobación y Ajustes a Planes y Proyectos, Procedimiento para el seguimiento a Planes, Programas y Proyectos Institucionales, Procedimiento para la Medición de la Gestión Estratégica, Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo, Procedimiento para la Gestión del Riesgo.

3.4. Digitalizar el nuevo manual de procesos y procedimientos.

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó la información adquirida en los procesos de observación, documentación y análisis para pasar al campo de digitalizar.

Para el trámite de digitalización y documentación se realizó inicialmente la verificación de cada uno de los documentos con el objetivo de que coincidieran todos los cambios realizados y que los procedimientos que se eliminaron se encontraran totalmente aprobados por la persona encargada.

Para ello se efectuó mesa de trabajo con la Asesora de Planeación donde se estudiaron los siguientes anexos:

Anexo 04 Información documentada

Anexo 03 Definición y Codificación del Sistema de Gestión de Calidad

Anexo 02 Control de Cambios del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Gestión Documental – Procedimiento para el Control de Documentos.

Con el fin organizar en la plataforma publica, la cual es utilizada por todos los funcionarios de la Contraloría General del Cauca que tienen acceso para descargar los documentos necesarios; una vez organizados los documentos en la Plataforma Publica se digitalizó toda la información en la Plataforma EXPERT, que es un programa de seguridad documental que se integró durante el proceso de la pasantía, este programa tiene como objetivo la organización de toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad donde prioriza modificar, eliminar y anexar documentos a los jefes de cada área, de esta manera se protege la documentación de manera eficiente a diferencia de la plataforma pública donde todo el personal puede modificar, eliminar y anexar documentos.

3.5. Documentar el nuevo manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó la metodología descriptiva, teniendo en cuenta que ya se requiere imprimir el nuevo manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca en formato Word, que es un programa informático creado por la empresa Microsoft encaminado al

procesamiento de textos que viene integrado en el paquete ofimático llamado Microsoft office.

Con el fin de complementar el manual de procesos y procedimientos existente de la Contraloría General del Cauca se imprimieron todos los documentos que fueron actualizados.

Se revisaron las carpetas físicas por cada proceso y se extrajeron los documentos antiguos para cambiarlos por los nuevos, las impresiones se realizaron por ambas caras de la hoja con el objetivo de ahorrar papel ya que se estaba utilizando una sola cara de la hoja.

Se les adjuntó otra carpeta a los procesos: Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y Gestión Jurídica con el fin de que la documentación quedara debidamente organizada. Se utilizaron dos resmas de papel tamaño carta para todas las actualizaciones efectuadas dentro del trabajo.

3.6. Socializar el nuevo manual de procesos y procedimientos.

El fin de la socialización sobre este tema, además de desarrollar el último objetivo del proyecto de pasantía se realizó para dar a conocer la documentación realizada sobre los procesos y procedimientos con el fin de que todos los empleados del área tengan conocimiento de los procedimientos que cada uno debe realizar en determinado proceso.

La socialización se desarrolló como tipo formación. Se inició por la presentación del señor Marlon Esteban Maje Urbano, persona encargada de socializarla y seguidamente se desarrolló el tema explicando los términos de manual de calidad, procedimiento, proceso, guía, actividad y luego se explicó paso a paso los

nombres de cada proceso y dentro de cada uno de los procedimientos a realizar en el área de gestión de calidad.

4. CAPITULO 4: RESULTADOS

El desarrollo de la pasantía en la Contraloría General del Cauca se realizó con el fin de colaborar a la empresa con la actualización y documentación de los manuales de procesos y procedimientos, gestión que la empresa no había realizado por falta de personal y tiempo para realizar los ajustes necesarios en la aplicación normativa.

Como resultado de la pasantía podemos decir que se cumplió con el objetivo general que fue actualizar el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca y que a continuación se pueden verificar:

4.1. INTERPRETACION Y ANALISIS DE LA NORMA ISO 9001:2015

En el desarrollo del objetivo uno y dos se cumplió a cabalidad la interpretación y el análisis de las normas ISO 9001: 2008 e ISO 9001:2015, en las cuales se verificó los cambios de fondo en la estructura de la norma, con la tabla comparativa relacionada a continuación:

Tabla 3. Comparación de las normas ISO 9001: 2008 y la ISO 9001:2015

ISO 9001:2008			ISO 9001:2015		
No.	Requisitos	Terminología	No.	Requisitos	Terminología
1	Objeto y campo de aplicación		1	Objeto y campo de aplicación	
2	Normas para su	Exclusiones	2	Referencias	Termino no

	consulta			normativas	utilizado
3	Términos y definiciones	Documento y registro	3	Términos y definiciones	Información documentada
4	Sistema de gestión de la calidad	Ambiente de trabajo	4	Contexto de la organización	Ambiente para la operación de los procesos.
5	Responsabilidad de la dirección		5	Liderazgo	
6	Gestión de los recursos	Producto comprado	6	Planificación	Productos y servicios suministrados externamente
7	Realización del producto	Producto	7	Soporte	Bienes y servicios
8	Medición, análisis y mejora		8	Operación	
			9	Evaluación del desempeño	
			10	Mejora continua	

Fuente: Propia

Al interpretar las normas de la ISO 9001 y las normas nacionales se evidencian claramente los ajustes que se aplicaron al manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.

Los cambios en conceptos y terminología que se modificaron son:

Un nuevo esquema común para la organización y el contenido de la norma.

Se elimina la necesidad que tiene de utilizar el manual de calidad y de representar a la dirección (Teniendo en cuenta que la dirección debe participar en las auditorías).

Se acentúan los términos “eficacia” y “riesgo”. Se pide que las empresas identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tienen que ser tratadas.

- Se introduce el concepto de gestión de cambio.
- Los registros y los documentos pasan a llamarse “información documentada”.
- Se realiza un refuerzo en el enfoque por procesos. Por lo que se amplía el concepto de cliente.
- Se elimina el concepto de acción preventiva.
- Se empuja a las organizaciones para que aproveche las oportunidades de mejora que le ofrece la nueva norma.

En la revisión de los procesos y sus respectivos procedimientos se encontraron errores en las codificaciones, ya que el código de algunos formatos no era el establecido por lo que indica el Anexo 01- *IN-MA-GD-S1-01*- Estructuración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Procedimiento para el Control de Documentos.

La identificación alfanumérica que se le da a cada documento generado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General del Cauca se compone de:

Dos primeros caracteres que identifica el tipo de documento, así:

MN	Manual
PC	Plan de Calidad
PE	Plan Estratégico
PR	Proceso
PT	Procedimiento
RG	Reglamento
RE	Registro
DC	Documento

IN	Instructivo
FO	Formato
GU	Guía

Nota: Los manuales se identificarán con dos primeros caracteres conformados por las letras mayúsculas MN, seguido de dos letras minúsculas con la particularidad del Manual, como se muestra a continuación:

MNgr: Manual de Gestión del Riesgo

Dos caracteres siguientes que identifican el Macro proceso al que pertenece el documento:

Tabla 4. Tipo de macro proceso

TIPO DE MACROPROCESO	SIGLA
Macroproceso Estratégico	ME
Macroproceso Misional	MM
Macroproceso Apoyo	MA
Macroproceso Evaluación	MV

Fuente: Propia

Dos caracteres más que identifican el Proceso al que pertenece el documento:

Tabla 5. Proceso

PROCESO	SIGLA
Planeación Institucional	PI
Comunicación Pública	CP
Participación Ciudadana	PC
Control Fiscal	CF
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	RF
Gestión del Talento Humano	TH
Gestión Documental	GD
Gestión Jurídica	GJ
Administración de Recursos Físicos y Financieros	AF
Administración de Recursos Informáticos	AI

Evaluación y Mejora	EM
---------------------	----

Fuente: Propia

Dos caracteres más que identifican el Sub - Proceso al que pertenece el documento:

El consecutivo de los subprocesos se realizará por cada proceso, como se explica a continuación:

Tabla 6. Sub proceso

PROCESO	SUBPROCESO	SIGLA
Planeación Institucional	Planeación	S1
	Direccionamiento Estratégico	S2
	MECI - Gestión de la Calidad	S3
Comunicación Pública	Comunicación Informativa	S1
	Comunicación Organizacional	S2

Fuente: propia

Y dos caracteres más que identifican el consecutivo del documento (01, 02, 03...) en cada área a la que pertenece el documento.

Ejemplo: Procedimiento para la elaboración del Plan Estratégico y Planes de Acción, del Macro proceso Estratégico, Proceso Planeación Institucional y Subproceso de Planeación.

Código: PT-ME -PI -S1-01

Con la información tomada del Instructivo se encontraron errores en las codificaciones de algunos documentos, como es el ejemplo del siguiente Anexo:

En la parte superior de la imagen en el ítem Código podemos evidenciar un

formato con el código de un procedimiento por sus primeras siglas PT lo que causa confusión a las personas que se basan en la codificación para tomar un documento del Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de dar aplicación a la Resolución número 300 del 18 de julio de 2018 donde aprueban el cambio del comité MECI - Calidad - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO por el COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO MIPG dando validez al decreto nacional 1499 de 2017 se actualizo la referencia normativa en los siguientes procedimientos:

1. PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este proceso está integrado por los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para la Formulación, Aprobación y Ajustes a Planes y Proyectos.
- Procedimiento para el seguimiento a Planes, Programas y Proyectos Institucionales.
- Procedimiento para la Medición de la Gestión Estratégica, Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.
- Procedimiento para la Gestión del Riesgo.
- Procedimiento para el Control del Producto o Servicio no Conforme.
- Procedimiento para Revisión por la Dirección.

2. PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA:

Este proceso está integrado por los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para elaboración de Publicaciones (Impresas y Digitales).
- Procedimiento para elaboración de Ruedas de Prensa.
- Procedimiento para la elaboración de Productos Audiovisuales.
- Procedimiento para Boletines de Prensa y Suministro de Información a Medios.
- Procedimiento para la Administración de la WEB, Correo Institucional y Redes Sociales.
- Procedimiento para la elaboración del Boletín Interno.
- Procedimiento para la preparación y divulgación de la AP de Rendición de Cuentas.
- Procedimiento para la Difusión de la Información.
- Procedimiento para la Recepción de Inquietudes del Cliente Interno y Externo.

3. PROCESO CONTROL FISCAL:

- Procedimiento para el desarrollo de la auditoria con enfoque Integral - Modalidad Regular.

4. PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

- Procedimiento para Vinculación del Personal.

5. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL:

Este proceso está integrado por los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para el Control de Documentos.
- Procedimiento para el Control de Registros.

- Procedimiento para organización y conservación de los documentos.
- Procedimiento Transferencia Documental.
- Procedimiento para Consulta de Documentos.
- Procedimiento Disposición Final de los Documentos.
- Procedimiento para la Administración Final de la Correspondencia.

6. PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORA:

- Procedimiento para implementar correcciones, acciones correctivas y de mejora.

De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se realizaron cambios de fondo en la documentación de los siguientes procesos y sus respectivos procedimientos:

1. PROCESOS PLANEACION Y GESTION DE LA CALIDAD

Anexo 01 Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo del Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo numerales 5.1.2 “Enfoque al Cliente”, 9.1.2 “Satisfacción del cliente”.

Se ajusta el Manual de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que el manual de Calidad ya no es una obligación dentro de la Norma de Calidad, la Asesora de planeación toma la decisión de mantenerlo ya que la entidad se encuentra en proceso de Auditoria lo que hace obligatorio tener el manual organizado basándose en los numerales de la norma ISO 9001: 2015.

Procedimiento para la Gestión del Riesgo: Se ajusta de acuerdo al numeral 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Anexo 03 MATRIZ DE OPORTUNIDADES: Se elaboró para dar cumplimiento al requisito 6.1 de la norma ISO 9001 2015.

2. PROCESOS GESTION DOCUMENTAL

Anexo 01 ESTRUCTURACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD del Procedimiento para el control de documentos: se actualizó el contenido del anexo en el punto 5 ELABORACION DEL MANUAL DE CALIDAD teniendo en cuenta los requisitos de la norma para el sistema de calidad de la Contraloría General del Cauca; su contenido quedó de la siguiente manera:

- Portada
- Resolución de adopción- Tabla de Contenido.
- Introducción
- Reseña histórica de la Entidad
- Objeto, alcance y exclusiones
- Estructura y responsabilidades del Manual de Calidad.
- Procedimientos y documentos reglamentarios
- Naturaleza y estructura organizacional de la Entidad
- Direccionamiento estratégico
- Matriz de correlación política / objetivos de Calidad.
- Mapa de procesos, (descripción de los procesos)
- Consolidación de información para la planificación de la Calidad.

Anexo 04 INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD del Procedimiento para el control de documentos: se modificó el nombre

del anexo Listado Maestro de documentos por el nombre de Información Documentada, dando cumplimiento al numeral 7.1 de la norma ISO 9001: 2015 y se realizó el trabajo escrito en el documento presentando todos los documentos existentes en el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca, se tuvo en cuenta el nombre del proceso y su respectivo código, última versión, fecha de implementación del documento, tipo de documento y nombre del documento; además se creó un nuevo documento denominado “Definición y Codificación del Sistema de Gestión de Calidad” donde se relacionan las caracterizaciones, control de cambios de los procesos, subprocesos, procedimientos y anexos, todos con su respectiva versión y fecha, este formato quedo como anexo 03 dentro del procedimiento para el control de documentos.

Una vez analizada la norma en cuestión y definidos los cambios necesarios para la actualización del manual de procesos y procedimientos en la entidad, se procedió a la aplicación de unos cambios que involucran los procedimientos con respecto a la norma ISO 9001:2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG lo que hizo cambiar de versión a los procedimientos anteriormente mencionados, su fecha de último cambio quedo relacionada en la resolución 300 del 24 de julio de 2018 lo cual fue aceptada y firmada por el Contralor General del Cauca, doctor Julio Tobar.

Los cambios realizados quedaron sustentados en el Anexo 2 Control de cambios que se encuentra en el procedimiento para el control de documentos, de igual manera cada proceso quedó con su respectivo formato de control de cambios efectuados y aprobados en la resolución 300 del 24 de julio de 2018.

Se ajustaron las caracterizaciones de todos los procesos de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 teniendo en cuenta la terminología utilizada por la norma.

Igualmente quedaron realizados los cambios relevantes en forma, versión y fecha y se ajustó el formato con el objetivo de darle orden. Lo anterior quedó plasmado en los acuerdos realizados en las mesas de trabajo elaboradas por la Asesora de Planeación y los líderes de los procesos y procedimientos.

Se realizó el trámite para efectuar la eliminación de documentos de procedimientos y anexos que no se utilizan en el sistema de gestión de calidad, para ello se tuvo en cuenta el Proceso Gestión Documental – Procedimiento disposición final de los documentos – Anexo 02 – formato eliminación de documentos, lo cual hace constar que ya no se utilizan los siguientes documentos, quedando sin vigencia el Proceso Control Fiscal – Procedimiento para el Registro de las Operaciones de Crédito Público de los Entes.

Para este procedimiento se llegó a un acuerdo de eliminación del Procedimiento en mesa de trabajo con la Doctora Olga Sinisterra, Directora Técnica de Control Fiscal participativo el día 18 de julio del año 2018 debido a que el contenido del procedimiento se encuentra relacionado en el Procedimiento de control fiscal. Por consiguiente, no se utiliza.

Para el Proceso Participación ciudadana – Procedimiento. Se llegó a un acuerdo de eliminación del Procedimiento en mesa de trabajo con la Doctora Olga Sinisterra, Directora Técnica de Control Fiscal participativo el día 18 de julio de 2018.

Anexo 10 Formato de atención personal al cliente sobre las competencias del Proceso Participación ciudadana – Procedimiento para la recepción y trámite de denuncias o derechos de petición atinentes a denuncias. Sobre este procedimiento se llegó a un acuerdo de eliminación del Procedimiento en mesa de trabajo con la Doctora Olga Sinisterra, Directora Técnica de Control Fiscal participativo, el día 19 de julio del año 2018 debido a que en el año 2015 mediante

la ley 1755 se regula el traslado de derecho de petición por competencia, lo cual se emite un oficio al peticionario informando de dicho traslado.

En la siguiente ilustración se realizó el respectivo cambio según lo contemplado en el Anexo 01. El Anexo 01- *IN-MA-GD-S1-01*- Estructuración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Procedimiento para el Control de Documentos, con respecto a la codificación de formatos, lo cual quedó digitalizado y documentado en el nuevo manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca que se puede evidenciar en el Anexo No. 1.

Se realizó un nuevo punto en todos los procedimientos denominado CONTROL DE CAMBIOS donde se diligencia el consecutivo de los últimos cambios que obtuvieron los procedimientos, la versión y fecha de aprobación, con el fin de que los líderes de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad tengan en cuenta el consecutivo de los últimos cambios realizados en la documentación.

El control de cambios se realizó como punto número 9 en todos los procedimientos del manual, lo cual muestra la versión anterior del documento y la versión que se modificó con respecto a los cambios que tuvo el procedimiento y anexos, así como también su respectiva fecha de aprobación de las modificaciones descritas.

En la siguiente tabla mostramos un ejemplo del control de cambios con sus respectivas descripciones:

Tabla 7. Control de cambios

VERSION N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
6	12/12/2016	Se actualizaron las referencias normativas y se ajustaron todas las actividades. Igualmente tuvo cambios de forma (Versión, fecha, logos, elaboro, reviso, aprobó).MECI-Calidad No.15 del 12/12/2016 - Resolución No.437 del 14/12/2016
7	24/07/2018	Se actualizaron las referencias normativas ISO 9001:2015 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se ajusta nombre del Anexo 4 (Listado Maestro de Documentos) por (Información Documental del SGC), dando cumplimiento al numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2015. Se consolida en el anexo 5 (la relación de todos los documentos del SGC: procedimientos, anexos, instructivos guías, resoluciones) y se modifica al nombre Definición y Codificación Documentos del SGC. Se eliminan Anexos 6 y 7. Se agrega como medio de difusión de la documentación el Aplicativo Expert.

Fuente: propia

En los anexos No. 2 y 3 podemos observar la modificación que se obtuvo con respecto al punto número 9 (Control de Cambios) en un procedimiento del SGC.

El anexo número 2 se encuentra en versión número 6, fecha de aprobación del 3 de agosto de 2017 y se evidencia la falta del punto número 9 CONTROL DE CAMBIOS, donde se identifica el último cambio que obtuvo el procedimiento.

El anexo No. 3 se encuentra en versión 2018, fecha de aprobación del 24 de julio de 2018 y se evidencia el punto número 9 CONTROL DE CAMBIOS, lo que facilita comprobar al líder del procedimiento los ajustes y actualizaciones que se

realizaron al procedimiento y sus anexos.

Se actualizaron las referencias normativas ISO 9001: 2008 y/o NTCGP 1000: 2009 por ISO 9001: 2015 teniendo en cuenta que la entidad se encuentra certificada por la norma internacional ISO 9001 en su versión 2008, se actualizaron los siguientes procesos y sus respectivos procedimientos:

Tabla No. 8 Relación de procesos actualizados.

Proceso Gestión Documental	Proceso Planeación y Gestión de la Calidad
Procedimiento para el Control de Documentos.	Procedimiento para la Formulación, Aprobación y Ajustes a Planes y Proyectos.
Procedimiento para el Control de Registros.	Procedimiento para el Seguimiento a Planes, Programas y Proyectos Institucionales.
Procedimiento para Consulta de Documentos.	Procedimiento para la Medición de la Gestión Estratégica.
Procedimiento Disposición Final de los Documentos.	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.
Procedimiento para la Disposición Final de la Correspondencia.	Procedimiento para la Gestión del Riesgo.

Fuente: propia

En los anexos 4 y 5 se puede evidenciar el cambio de la referencia normativa ISO 9001: 2008 y/o NTCGP 1000:2009 por ISO 9001: 2015 en un procedimiento.

De acuerdo a la Resolución número 300 del 18 de junio de 2018 donde aprueban el cambio del comité MECI - Calidad - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO por COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO MIPG dando cumplimiento al decreto nacional 1499 de 2017 se actualizo la referencia normativa de los procesos relacionados en la siguiente tabla:

Tabla No. 9 Actualización procesos

Proceso Planeación y Gestión de la Calidad.	Proceso Comunicación Pública.	Proceso Control Fiscal	Proceso Gestión del Talento Humano.	Proceso Gestión Documental.	Proceso Evaluación y Mejora.
Procedimiento para la Formulación, Aprobación y Ajustes a Planes y Proyectos.	Procedimiento para elaboración de Publicaciones (Impresas y Digitales)	Procedimiento para el Desarrollo de la Auditoria con enfoque Integral – Modalidad Regular.	Procedimiento para Vinculación del Personal.	Para el Control de Procedimiento Documentos.	Procedimiento para implementar Correcciones, Acciones Correctivas y de Mejora.
Procedimiento para el seguimiento a Planes, Programas y Proyectos Institucionales.	Procedimiento para elaboración de Ruedas de Prensa.			Procedimiento para el Control de Registros.	
Procedimiento para la Medición de la Gestión Estratégica	Procedimiento para la elaboración de Productos Audiovisuales			Procedimiento para Organización y Conservación de los Documentos.	
Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.	Procedimiento para Boletines de Prensa y Suministro de Información a Medios			Procedimiento para la transparencia Documental.	
Procedimiento para la Gestión del Riesgo.	Procedimiento para la Administración de la WEB, Correo Institucional y Redes			Procedimiento para Consulta de Documentos.	

	Sociales				
Procedimiento para el Control del Producto o Servicio no Conforme.	Procedimiento para la elaboración del Boletín Interno			Procedimiento para la Disposición Final de los Documentos	
Procedimiento para Revisión por la Dirección.	Procedimiento para la preparación y divulgación de la AP de Rendición de Cuentas			Procedimiento para la Administración Final de la Correspondencia.	
	Procedimiento para la Difusión de la Información y Procedimiento para la Recepción de Inquietudes del Cliente Interno y Externo.				

Fuente: Contraloría General del Cauca

De acuerdo al Decreto 1499 de 2017 expedido por el gobierno nacional donde implementa la transición de MECI – MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO por MIPG – MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION, podemos evidenciar resultado del cambio en los anexos 6 y 7.

De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se realizaron cambios de fondo en la documentación de los siguientes procesos y sus respectivos procedimientos, dando como resultado el ajuste de los siguientes procesos:

Proceso Planeación y Gestión de la Calidad

Anexo 01 – Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo – Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo numerales 5.1.2 – Enfoque al Cliente, 9.1.2 Satisfacción del Cliente.

Es importante resaltar que, para el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, uno de los requerimientos más importantes es la Medición de la Satisfacción del Cliente en cuanto la presentación de los servicios prestados, para ello la Contraloría General del Cauca implementa los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 con el fin de que se cumplan las estrategias planteadas por el ente.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y

servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA: Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con el cliente, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

Lo anteriormente mencionado es el resultado de la introducción de la Guía (Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo) en la cual podemos diferenciar en los Anexos 8 y 9 los numerales de la normatividad pasada con respecto a la ISO 9001:2015.

En el anexo No. 10 se evidencia como resultado el cambio del contenido del manual con respecto a la norma ISO 9001:2015.

En los Anexos 11 y 12 se puede evidenciar el resultado del cambio del formato llamado "Anexo 04" de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

Para aplicar los cambios de los ajustes realizados al manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca, se obtuvo como resultado la expedición de la Resolución No. 300 del 24 de Julio de 2018 que se puede evidenciar en el anexo No. 13.

En el anexo 14 se relaciona un ejemplo del control de cambios efectuado al procedimiento Gestión Documental.

Se ajustaron las caracterizaciones de todos los procesos de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 teniendo en cuenta la terminología utilizada por la norma.

Al manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca se realizaron cambios relevantes en forma, versión y fecha y se ajustó el formato con el objetivo de darle un mejor orden. Lo anterior se hizo de acuerdo a mesas de trabajo elaboradas por la Asesora de Planeación y los líderes de los procesos y procedimientos.

En los anexos 15 y 16 mostramos una caracterización desactualizada por normatividad ISO 9001:2008 y sin cambios de versión, fecha y forma para una debida organización del documento.

En el anexo No. 17 mostramos como resultado la caracterización actualizada por la norma ISO 9001:2015 con cambios de versión, fecha y forma para una debida organización del documento.

En el anexo 18 se evidencia la orden de eliminación del Procedimiento.

Las modificaciones que se muestran en los anexos mencionados quedaron sustentadas en el Memorando 0054 del 19 de julio de 2018 expedido por la Contraloría General del Cauca el cual podemos verificar en el anexo No. 19.

Para la verificación de todos los documentos se tuvieron en cuenta los formatos; Control de cambios del SGC, Definición y Codificación del SGC e Información Documentada del SGC, con el fin de que todos los documentos coincidieran en su versión, fecha y orden.

Se efectuaron los tres formatos exponiendo la última fecha de modificación de los documentos, lo cual se evidencia en los siguientes anexos 20 y 21.

En las imágenes del Anexo 22 podemos ver el procedimiento de la forma de digitalizar los procesos diligenciados en la plataforma EXPERT.

Los resultados obtenidos dentro del proceso de impresión fue el ahorro de papel, ya que se utilizó la doble cara de la hoja minimizando el consumo de papel, como se puede ver en los anexos 23 y 24.

Algunos procesos necesitaron de la utilización de carpeta consecutiva ya que los documentos aumentaron en volumen y en una sola carpeta no fue posible su archivo, además de no cumplir con una buena presentación, por ellos se utilizaron dos tomos.

El resultado de la socialización del nuevo manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca se evidencia con las imágenes del acta de reunión realizada el día 18 de agosto de 2018 en las instalaciones de la Contraloría Departamental del Cauca ubicada en la Carrera 7 # 1 N 66 Segundo piso Edificio Lotería del Cauca.

5. CAPITULO 5: CONCLUSIONES

- La propuesta de la pasantía representa para la Contraloría General del Cauca, una ayuda significativa en la necesidad urgente de la entidad de actualizar sus manuales debido al requerimiento del gobierno.
- Mediante la nueva ISO 9001: 2015, se logra tener mejor control de la información, garantizando de esta forma la efectividad en los procesos.
- De acuerdo a la metodología utilizada para el desarrollo de la pasantía al interpretar la norma ISO 9001:2015 se realizó un análisis de los documentos actuales y se logró identificar los cambios que necesitaba el Manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.
- Se aplicaron los cambios al manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca, con las respectivas autorizaciones de las personas encargadas.
- La actualización del manual de procesos y procedimientos para cada cargo establece requisitos para la respectiva contratación, lo cual redundará en un mejor beneficio de control interno.
- Un aspecto relevante del trabajo realizado consistió en la depuración realizada a los procedimientos y la creación de nuevos documentos necesarios para respaldar la gestión y dar cumplimiento a los estándares de la ISO 9001:2015, pues se encontró que los procedimientos tenían actividades redundantes y no se disponía de formatos para demostrar la trazabilidad del cumplimiento de las tareas planificadas.
- Con el manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca actualizado se realizó la socialización de dicho manual con los

funcionarios de la entidad.

- Mantener actualizadas las normas ISO permite que las partes interesadas tanto internas como externas tengan conocimiento de los roles, responsabilidades, requisitos, procesos, que se tienen en una entidad para el cumplimiento de las actividades.
- Se cumplió con la normatividad vigente en Colombia y en especial las entidades del sector Público que deben estar certificados en el Sistema de Gestión de Calidad de manera integral con MIPG, garantizando de esta forma la prestación de los servicios y la mejora continua.
- La actualización del manual de procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca es de gran importancia porque con él evalúan la posibilidad de certificarse en norma ISO.

6. CAPITULO 6: RECOMENDACIONES

- De acuerdo al trabajo de campo realizado en la entidad se logró identificar la necesidad que tiene la Contraloría General del Cauca en cuanto a la necesidad de capacitar al personal de manera inmediata sobre el tema de gestión de calidad, ya que se evidenció falta de conocimiento de algunos procesos por parte del personal y es un deber de todos estar a la vanguardia de los procesos y procedimientos desarrollados por la entidad.
- Es necesario que la Contraloría General del Cauca fortalezca la integración de todas las áreas para lograr una mayor coordinación que permita que todos conozcan los procesos y procedimientos y cuando se reemplace una persona en un cargo se puedan transmitir dichos conocimientos sin tanto traumatismo.
- Desarrollar capacitaciones de sensibilización sobre gestión de calidad para todos los integrantes de la Dirección y de quienes están directamente involucrados en el desarrollo de cada uno de los procesos.
- Se recomienda que la entidad cuente con una persona que se dedique exclusivamente a guiar todas las actividades necesarias para la implementación del sistema de gestión de calidad, debido a que se hace necesario que haya un líder en ese campo.

- La organización debe definir y aplicar mecanismos de control los cuales ayuden a evaluar el avance del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, como el control de actividades, indicadores de satisfacción.


7. LISTA DE REFERENCIAS

- Agudelo, L. 2007. Gestión por Procesos. Notas de clase. Tercera Edición. Colombia. Litografía Tecniformas.
- Decreto 1083 de 2015. Sector de Función pública. Colombia. Mayo 26 de 2015.
- Decreto 2375 de 2006. Presidencia de la Republica. 17 de julio de 2006.
- Decreto número 1499 de 2017. Departamento Administrativo de la Función Pública. Colombia. 11 de septiembre de 2017.
- ICONTEC. (2008). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Santafé de Bogotá.
- ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Santafé de Bogotá.
- Ley 1753 de 2015. Congreso de la Republica de Colombia. Junio 9 de 2015.
- Ley 489 de 1998. Congreso de la Republica de Colombia. 29 de noviembre de 1998.
- Ley 87 de 1993. Congreso de la Republica de Colombia. 29 de noviembre de 1993.
- Ley 872 de 2003. Congreso de la República de Colombia. Diciembre 30 de 2003.

- Mendoza, D. (2017). Trabajo de grado Transición de la norma ISO 9001-2015 en la organización de las empresas del sector público. Cajicá. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/.../TORRESSANCHEZLEIDYMARCELA2018.pdf>
- Montoya, N. (2017). Trabajo de grado para especialización en gestión Pública: Actualización del manual de calidad y los procedimientos misionales del centro social de agentes y patrulleros de la Policía Nacional. Bogotá. Recuperado de:
<https://stadium.unad.edu.co/previeu/UNAD.php?url/10596/17966/1/52174529.pdf>
- Resolución No. 0047. Corporación Universitaria Autónoma del Cauca. 9 de abril de 2012.
- www.contraloria-cauca.gov.co/entidad
- www.normasapa.com

8. ANEXOS

Anexo 1. Formato de recepción verbal de derecho de petición

 CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA	ANEXO 01 – FORMATO DE RECEPCIÓN VERBAL DE DERECHOS DE PETICION	CODIGO: FO-MM-PC-S2-04
		VERSION: 01
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO__	FECHA: 15/09/2017
		PAGINA: 1 DE 1

Ciudad y fecha

Señor
Entidad
Popayán, Cauca

Asunto: Derecho de petición

Yo _____ mayor de _____, vecino de _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, me permito instaurar en mi propio nombre (o como representante legal) ante su despacho este Derecho de Petición, con fundamento en los siguientes:

HECHOS:

(Contar detalladamente las razones que lo llevan a presentar el derecho de petición, aportando datos básicos o necesarios)

PETICIÓN:

1. (Finalidad de la solicitud)
2. Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, me permito solicitar información relacionada con (o sobre):

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

1. La Constitución Política, artículo 23, sobre derecho de petición.
2. Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y demás normas aplicables o pertinentes.

PRUEBAS:

Para la resolución favorable de mi petición, solicito tener como pruebas las siguientes:
Y practicar el medio de prueba que, a su juicio, sea necesario para la resolución favorable de mi petición.

NOTIFICACIONES:

Recibiré notificaciones personales en (Dirección donde debe llegar la respuesta, ciudad y teléfono)


Atentamente,

Nombre completo del peticionario
C.C. No expedida en

Elaboró: Olga Lorena Díaz y DTACFP	Revisó: Comité Coordinador MECI-Calidad	Aprobó: Julio Hernán Tobar Ocampo
Cargo: Asesora de Planeación, Funcionarios DTACFP	Cargo: Líderes de Proceso	Cargo: Contralor General del Cauca
Firma:	Firma: Original Acta Comité MECI-Calidad No.05 del 15/09/2017	Firma: Original Resolución No.311 del 18/09/2017

Anexo 2. Procedimiento sin control de cambios

PROCEDIMIENTO SIN CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR CORRECCIONES, ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA	CÓDIGO: PT-MV-EM-S3-01
		VERSIÓN: 05
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u>_</u>	FECHA: 03/08/2017
		PÁGINA: 21 DE 22

Establecer un método para dar tratamiento a las causas de las no conformidades reales y/o potenciales, a través de la implementación de acciones para evitar su reincidencia, prevenir su ocurrencia o detectar oportunidades de mejora, con el fin de impulsar los procesos de la Entidad hacia un mejoramiento continuo.

2. ALCANCE:

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS: Inicia con la identificación, consulta y análisis de las No Conformidades (NC) y/o Hallazgos reales o potenciales, de las oportunidades de mejora y sus causas; identificadas a los procesos bajo los cuales funciona el SGC de la CGC; seguidamente con la formulación y ejecución de las acciones correctivas y/o de mejora y termina según el caso, con el archivo del plan de mejoramiento por procesos.

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL: Inicia con la identificación, consulta y análisis de las No Conformidades (NC) y/o Hallazgos detectados por la Auditorías externas (AGR – ICONTEC) de las oportunidades de mejora y sus causas; seguidamente con la formulación y ejecución de las acciones correctivas y/o de mejora y termina según el caso, con el archivo del plan de mejoramiento institucional.

PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL: El plan de mejoramiento individual aplica para todos los servidores públicos vinculados a la Entidad y que son sujetos de evaluación del desempeño laboral, esto es, funcionarios de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y funcionarios vinculados en provisionalidad. Inicia con el diligenciamiento del Plan de Mejoramiento Individual y termina con la evaluación y reporte del mismo a la DTHSAG.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- Constitución Política de 1991, artículos 209 y 269
- Ley 87 de 1993 - Por la cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1826 de 1994 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993

Anexo 3. Procedimiento con control de cambios

PROCEDIMIENTO CON CONTROL DE CAMBIOS



PROCEDIMIENTO PARA
IMPLEMENTAR CORRECCIONES,
ACCIONES CORRECTIVAS O DE
MEJORA

CÓDIGO: PT-MV-EM-S3-01

VERSIÓN: 06

FECHA: 24/07/2018

PÁGINA: 21 DE 21

CONTROLADO SI NO




9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
5	03/08/2017	Ajuste al Procedimiento en: Objetivo, Alcance, Referencias Normativas, Abreviaturas, Descripción de Actividades, Formatos y Registros, Puntos de Control y Glosario. Acta de Revisión por la Dirección No.01 del 03/08/2017 - Resolución No. 311 del 18/09/2017.
6	24/07/2018	Se actualizó la referencia normativa Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se ajustó la palabra lcontec por Auditor Externo. Se ajusta relación del Anexo 01 – Reporte de Corrección, Acción Correctiva o de Mejora

Elaboró: Olga Lorena Diaz Ch. - Lourdes Jimena Trujillo Guzmán	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG)	Aprobó: Julio Hernán Tobar Ocampo
Cargo: Jefe de Control Interno - Asesora de Planeación	Cargo: Líderes de Proceso	Cargo: Contralor General del Cauca
Firma:	Firma: Original Acta de Revisión por la Dirección No. 2 del 23/07/2018	Firma: Original Resolución No. 300 del 24/07/2018

Anexo 4. Procedimiento con referencia normativa ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009

PROCEDIMIENTO CON REFERENCIA NORMATIVA ISO 9001: 2008 Y
NTCGP 1000: 2009

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LA GESTION ESTRATEGICA	CODIGO: PT-ME-PI-S2-02
		VERSION: 04
	CONTROLADO SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	FECHA: 09/11/2016
		PAGINA: 1 DE 7

1. OBJETIVO:

Establecer y aplicar métodos que permitan realizar seguimiento, medición, análisis, evaluación del cumplimiento de metas y resultados propuestos en el Plan estratégico, con el fin de conocer el desempeño Institucional y tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora de manera oportuna.

2. ALCANCE:


Inicia con la ejecución de informes sobre el avance de los indicadores de Gestión estratégicos midiendo el cumplimiento de metas y resultados propuestos y finaliza con la emisión de directrices por parte de la alta dirección sobre acciones de mejoramiento a implementar.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011; Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 152 de 1994 - Ley orgánica del Plan de Desarrollo
- Ley 872 de 2003 "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 2482 de 2012 "por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- ISO 9001:2008- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- NTCGP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Decreto 4485 de 2009 "por medio de la cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009".
- Decreto Nacional 943 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Anexo 5. Procedimiento con referencia normativa ISO 9001: 2015

PROCEDIMIENTO CON REFERENCIA NORMATIVA ISO 9001: 2015

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LA GESTION ESTRATEGICA	CODIGO: PT-ME-PI-S2-02
		VERSION: 05
	CONTROLADO SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	FECHA: 24/07/2018
		PAGINA: 1 DE 7

1. OBJETIVO:

Establecer y aplicar métodos que permitan realizar seguimiento, medición, análisis, evaluación del cumplimiento de metas y resultados propuestos en el Plan estratégico, con el fin de conocer el desempeño Institucional y tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora de manera oportuna.

2. ALCANCE:

Inicia con la ejecución de informes sobre el avance de los indicadores de Gestión estratégicos midiendo el cumplimiento de metas y resultados propuestos y finaliza con la emisión de directrices por parte de la alta dirección sobre acciones de mejoramiento a implementar.


3. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011; Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 152 de 1994 - Ley orgánica del Plan de Desarrollo
- Ley 872 de 2003 "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Norma ISO 9001:2015- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Decreto 1499 de 2017, actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

Act
Ira (

Anexo 6. Procedimiento con MECI

PROCEDIMIENTO CON MECI – MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

 CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA	PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DEL PERSONAL	CODIGO: PT-MA-TH-S2-01
		VERSION: 04
	CONTROLADO SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	FECHA: 12/05/2016
		PAGINA: 1 DE 5

1. OBJETIVO:

Proveer los cargos vacantes de la planta de libre nombramiento y remoción y en provisionalidad, conforme a las normas vigentes y a la discrecionalidad del Contralor General del Cauca, garantizando el normal desarrollo de la gestión de la entidad, vinculando personal idóneo.

2. ALCANCE:

Inicia con la información al Contralor General del Cauca de la vacante y de la necesidad del servicio y finaliza con el archivo de los documentos en la historia laboral de la persona vinculada y la realización del proceso de inducción.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- Constitución Política.
- Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 909 de 2.004 "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, la gerencia pública y se dictan otras disposiciones".
- Ley 443 de 1998 y decretos reglamentarios "Por la cual se expiden normas sobre carrera administrativa y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto Nacional 943 de 2014, Art.5; Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)**
- Decreto 2400 de 1968 "Por el cual se modifica las normas que regulan la administración de personal civil y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1950 de 1973 "Reglamenta el decreto 2400 y 3074 de 1968".
- Decreto 785 de 2005 "Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades".
- Decreto 1227 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y el decreto 1567 de 1998".

PROCEDIMIENTO CON MECI – MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

 CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA	PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DEL PERSONAL	CODIGO: PT-MA-TH-S2-01
	CONTROLADO SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	VERSION: 05
		FECHA: 24/07/2018
		PAGINA: 1 DE 5

1. OBJETIVO:

Proveer los cargos vacantes de la planta de libre nombramiento y remoción y en provisionalidad, conforme a las normas vigentes y a la discrecionalidad del Contralor General del Cauca, garantizando el normal desarrollo de la gestión de la entidad, vinculando personal idóneo.


2. ALCANCE:

Inicia con la información al Contralor General del Cauca de la vacante y de la necesidad del servicio y finaliza con el archivo de los documentos en la historia laboral de la persona vinculada y la realización del proceso de inducción.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- Constitución Política.
- Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 909 de 2004 "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, la gerencia pública y se dictan otras disposiciones".
- Ley 443 de 1998 y decretos reglamentarios "Por la cual se expiden normas sobre carrera administrativa y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 1499 de 2017- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**
- Decreto 2400 de 1968 "Por el cual se modifica las normas que regulan la administración de personal civil y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1950 de 1973 "Reglamenta el decreto 2400 y 3074 de 1968".
- Decreto 785 de 2005 "Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades".
- Decreto 1227 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y el decreto 1567 de 1998".

Anexo 8. Norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009


	ANEXO 01 MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	CÓDIGO: GU-ME-PI-S2-03
		VERSIÓN: 02
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u>_</u>	FECHA: 09/11/2016
		PAGINA: 2 DE 19

INTRODUCCIÓN

Uno de los requisitos para el sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, es la medición de la satisfacción del cliente en cuanto a la presentación de los productos o servicios prestados.

La Contraloría General del Cauca definió como estrategia para evaluar la satisfacción del cliente, la aplicación de encuestas. Los resultados son el insumo para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la entidad. Estas estrategias definidas son necesarias para dar cumplimiento a lo requerido en la **Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 en los numerales: 7.2.3 "Comunicación con el cliente", 8.2.1 "Satisfacción del cliente"**.

Teniendo en cuenta lo expuesto y con el fin de realizar un adecuado seguimiento a la información relativa a la satisfacción del cliente, con respecto a los métodos determinados para obtener dicha información, se presenta a continuación orientaciones de mejora para cada una de las encuestas de satisfacción del cliente externo implementadas, como medida para fortalecer y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

	ANEXO 01 MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	CÓDIGO: GU-ME-PI-S2-03
		VERSIÓN: 04
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u> </u>	FECHA: 24/07/2018
		PAGINA: 2 DE 22

INTRODUCCIÓN


Uno de los requisitos para el sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, es la medición de la satisfacción del cliente en cuanto a la presentación de los productos o servicios prestados.

La Contraloría General del Cauca definió como estrategia para evaluar la satisfacción del cliente, la aplicación de encuestas. Los resultados son el insumo para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la entidad.

Estas estrategias definidas son necesarias para dar cumplimiento a lo requerido en la Norma ISO 9001:2015 en los numerales: 5.1.2 “Enfoque al Cliente”, 9.1.2 “Satisfacción del cliente”.

Teniendo en cuenta lo expuesto y con el fin de realizar un adecuado seguimiento a la información relativa a la satisfacción del cliente, con respecto a los métodos determinados para obtener dicha información, se presenta a continuación orientaciones de mejora para cada una de las encuestas de satisfacción del cliente externo implementadas, como medida para fortalecer y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.


Contenido Manual de Calidad Desactualizado y desajustado

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: MC
		VERSIÓN: 06
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u> </u>	FECHA: XX/11/2017
		PAGINA: 3 DE 25

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. RESEÑA HISTÓRICA.....	5
2. NATURALEZA.....	6
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	8
4.1 Misión.....	8
4.2 Visión.....	8
4.3. Política de Control Interno y Calidad.....	8
4.4. Objetivos Estratégicos.....	8
4.5. Matriz de Correlación Política / Objetivos de Calidad.....	12
5. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.....	13
6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	13
7. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:.....	13
8. COMPROMISO DE LA DIRECCION:.....	14
9. CONTROL DE CAMBIOS:.....	14
10. EXCLUSIONES.....	14
11. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RESPONSABILIDADES.....	15
12. MAPA DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA.....	17
12.1 MAPA DE PROCESOS.....	18
12.1.1 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	18
12.1.1.1. Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad.....	18
12.1.1.2. Proceso de Comunicación Pública.....	18
12.1.1.3. Proceso de Participación Ciudadana.....	18
12.1.1.4. Proceso de Control Fiscal.....	18
12.1.1.5. Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.....	19
12.1.1.6. Proceso Gestión del Talento Humano.....	19
12.1.1.7. Proceso de Gestión Documental.....	19
12.1.1.8. Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros.....	19
12.1.1.9. Proceso de Administración de Recursos Informáticos.....	19
12.1.1.10. Proceso de Gestión Jurídica.....	20
12.1.1.11 Proceso de Evaluación y Mejora.....	20
13. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS ASOCIADOS.....	20
14. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	25
15. DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS:.....	25

Anexo 11. Contenido manual de calidad actualizado y ajustado.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSIÓN: 07
	CONTROLADO SI_X_NO_	FECHA: 24/07/2018
		Página 3 de 36

CONTENIDO


INTRODUCCIÓN.....	6
1. RESEÑA HISTÓRICA.....	7
2. NATURALEZA.....	9
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	11
4.1 Misión.....	11
4.2 Visión.....	11
4.3. Objetivos Estratégicos.....	11
4.4. Matriz de Correlación Política / Objetivos de Calidad.....	15
4.5. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.....	16
4.6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	16
5. LIDERAZGO.....	18
5.1 Compromiso en la Entidad con el Sistema.....	18
Representante Legal de la Entidad.....	18
Líderes de Proceso.....	19
Funcionarios.....	20
5.2 Política de Control Interno y Calidad.....	20
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.....	20
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	20
6.2 Objetivos de Calidad.....	21
6.3 Planificación de los Cambios.....	21
7. APOYO.....	22
7.1 Recursos del Sistema de Gestión de Calidad.....	22
7.2 Competencia.....	22
7.3 Toma de Conciencia.....	22
7.4 Comunicación.....	23
7.5 Información documentada.....	23
a. Identificación de documentos.....	24
b. Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.....	26
Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad.....	27
Proceso de Comunicación Pública.....	27
Proceso de Participación Ciudadana.....	27
Proceso de Control Fiscal.....	27
Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.....	28
Proceso Gestión del Talento Humano.....	28

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		VERSION: 07
	CONTROLADO SI_X_NO_	FECHA: 24/07/2018
		Página 4 de 36

Proceso de Gestión Documental.....	28
Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros.....	29
Proceso de Administración de Recursos Informáticos.....	29
Proceso de Gestión Jurídica.....	29
Proceso de Evaluación y Mejora.....	29
8 OPERACIÓN.....	30
8.1 Planificación y Control Operacional.....	30
8.2 Requisitos para los productos y Servicios.....	30
8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	31
8.4 Control de los Productos y Servicios suministrados Externamente.....	31
8.5 Producción y Provisión del Servicio.....	31
8.6 Liberación de los Productos y Servicios.....	32
8.7 Control de las Salidas No Conformes.....	32
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....	32
9.1 Seguimiento, Medición Análisis y Evaluación.....	32
9.2 Auditoría.....	33
9.3 Revisión por la Dirección.....	33
10. MEJORA.....	33
10.2 No conformidad y Acción Correctiva.....	34

Anexo 12. Anexo 04 desactualizado

Anexo 04 desactualizado


 <p>CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA</p>	ANEXO 04 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	CODIGO: FO-MA-GD-S1-01
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u> </u>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 12/12/2016
		PÁGINA : 1 DE 1

AREA	Nº DE SERIE	Nº DE SUBSERIE	ANO	CONSECUTIVO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION DD/M/A	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

Elaboró: Olga Lucia Sinistera , Olga Lorena Diaz	Revisó: Comité MECI- Calidad	Aprobó: Julio Hernán Tobar Ocampo
Cargo: DTHSAG, Asesora de Planeación	Cargo: Lideres de proceso	Cargo: Contralor General del Cauca
Firma:	Firma: Original Acta Comité MECI- Calidad No. 15 del 12/12/2016	Firma: Original Resolución No.437 del 14/12/2016

Anexo 13. Anexo 04 actualizado a norma ISO: 2015

Anexo 04 Actualizado Norma ISO 9001:2015

 <p>CONTRALORÍA GENERAL DEL CAUCA</p>	ANEXO 04	CODIGO: FO-MA-GD-S1-01
	INFORMACIÓN	VERSIÓN: 05
	DOCUMENTAL DEL SGC	FECHA: 24/07/2018
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u> </u>	PÁGINA : 1 DE 36

PROCESO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION DD//MA	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PLANEACION Y GESTION DE LA CALIDAD	PR-ME-PL				
Planeación y Gestión de la Calidad.	PR-ME-PI	04	24/07/2018	Caracterización	Caracterización del proceso Planeación y Gestión de la Calidad.
Planeación y Gestión de la Calidad.	PT-ME-PI-S1-01	07	24/07/2018	Procedimiento	Procedimiento para la Formulación, Aprobación y Ajustes de Planes y Proyectos
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	05	12/12/2016	Formato	Anexo 01 – Diagnostico Estratégico – Análisis Matriz DOFA
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	03	12/12/2016	Formato	Anexo 03 – Formato de Asistencia de Taller
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	06	24/07/2018	Formato	Anexo 04 – Acta de Reunión, Comité o Mesa de Trabajo
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	07	24/07/2018	Formato	Anexo 05 – Formato 01- Plan de Acción
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	05	12/012/2016	Formato	Anexo 05 - Formato 02 Cronograma
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	03	12/12/2016	Format0	Anexo 05 - Formato 03 Presupuesto de Costos
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	04	12/12/2016	Formato	Anexo 06 – Formato Acuerdo de Gestión
Planeación y Gestión de la Calidad.	GU-ME-PI-	04	12/12/2016	Guía	Anexo 07 – Guía Metodológica

Anexo 14. Resolución no. 300 de julio 24 de 2018



RESOLUCIÓN N° 300 : (24 JUL 2018)

Por la cual se modifica los procedimientos que hacen parte del Manual de Procesos y procedimientos de la Contraloría General del Cauca.

EL CONTRALOR GENERAL DEL CAUCA, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y ordenanzas, y en especial las conferidas por los artículos 268 y 272 de la Constitución Política y Decreto 0006-01-2013 y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de 1991 en sus artículos 209 y 269, preceptuó la obligación para las Autoridades Administrativas de coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, contando en todos sus órdenes con un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley, diseñando y aplicando según su naturaleza métodos y procedimientos de control interno.
2. Que el decreto 0006-01-2013 fija las funciones del Contralor General del Cauca y la nueva estructura administrativa de la entidad.
3. Que la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado, en su artículo quinto obliga su aplicación a los organismos de control.
4. Que el Decreto Nacional 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial, en su capítulo III, artículo 12, considera la planeación como una herramienta gerencial que articula y orienta las acciones de la entidad.
5. Que la actualización de la NTC ISO versión 9001:2008 a NTC ISO versión 9001:2015 a partir del 23/09/2015 demandó el desarrollo de un proceso de transición, identificando sus requisitos y el grado de cumplimiento de la Entidad y las acciones necesarias para la completa alineación del SGC de la CGC.

6. Que el Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, En lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015."; con el cual se establece la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y su articulación con el Sistema de Control Interno bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V2. demandó el desarrollo de un proceso de transición, identificando sus requisitos y el grado de



Carrera 7 No. 1N-86 Segundo Piso Edificio Lotería del Cauca Popayán
PBX 8237269 - Línea gratuita 018000 913 900
www.contraloria-cauca.gov.co – contactenos@contraloria-cauca.gov.co
Código Postal: 190003

Página 1 de 7



cumplimiento de la Entidad y las acciones necesarias para la completa alineación del SGC de la CGC.

7. Que la Contraloría General del Cauca gestiona bajo un Sistema que integra los parámetros y requisitos establecidos por las Normas MECI 2014 y NTCGP 1000: 2009 e ISO 9001:2008, y se encuentra en el proceso de implementación del plan de transición al nuevo Modelo Integrado de Planeación y gestión V2 y la norma ISO 9001:2015.
8. Que la Contraloría General del Cauca en cumplimiento de las Normas mencionadas viene implementando el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual ha diseñado el Manual de Procesos y Procedimientos, como herramienta que permite estandarizar los procesos en términos de calidad y en la prestación del servicio, buscando un mejoramiento continuo de la entidad, encaminado a aumentar la satisfacción de la comunidad.
9. Que el Manual de Procesos y Procedimientos describe las actividades a realizar en cada uno de los procesos adoptados. Que el objeto de estos documentos es tener una referencia de obligatorio cumplimiento bajo la cual se ejecuten todos los procesos de la entidad, para garantizar una plena satisfacción de la comunidad sobre los servicios prestados, teniendo en cuenta el cumplimiento de la legislación.

10. Que el Sistema de Gestión de la Calidad, en búsqueda de la mejora continua permite transformar la información en documentos que soporten el quehacer de la entidad y facilitan el control de las actividades en cumplimiento de sus funciones. Dentro los documentos que pueden modificarse se incluyen procedimientos, manuales, instructivos, guías, formatos, registros, actas de reuniones, normatividad interna y externa, entre otros; cambiando su versión, teniendo en cuenta el procedimiento de Control de documentos internos mediante su anexo 04 "Información Documentada del SGC", y Anexo 5 "Definición y Codificación del Sistema de Gestión de Calidad" por lo cual este hace parte integral de la presente resolución.
11. Con la renovación de la certificación de calidad otorgada por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación "ICONTEC" a la Contraloría General del Cauca, la actualización de la ISO a versión 9001:2015 y la importancia de la implementación del MIPG V2, se debe realizar la sostenibilidad del sistema, en consecuencia se hace necesario realizar ajustes a diferentes procedimientos y sus anexos respectivos, según los cambios adoptados en la estructura de los diferentes procesos.
12. Que la Asesora de Planeación mediante mesas de trabajo con los diferentes líderes de proceso y encargados del apoyo a los mismos formuló el proyecto de ajuste a los procedimientos mencionados y posteriormente remitió a consulta vía correo electrónico a los líderes de proceso y funcionarios en general los días: 27/06/2018, 28/06/2018, 05/07/2018, 09/07/2018, 10/07/2018, 12/07/2018, con el ánimo de solicitar la revisión del proyecto y consignar a vuelta de correo sus aportes; una vez surtido el



Carrera 7 No. 1N-66 Segundo Piso Edificio Lotería del Cauca Popayán
PBX 8237269 - Línea gratuita 018000 913 900
www.contraloria-cauca.gov.co - contactenos@contraloria-cauca.gov.co
Código Postal: 190003

Página 2 de 7



CONTRALORÍA
GENERAL DEL CAUCA



proceso, se reciben observaciones al respecto las cuales son aplicadas y finalmente fue presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG) en reunión realizada el día 23/07/2018 a fin de que se realizaran las observaciones a que hubiera lugar. Sin obtener observación alguna el Comité en Pleno aprueba la adopción del ajuste, según acta soporte, la cual hace parte integral del presente acto administrativo.

13. Que la Directora Técnica de Control Fiscal Participativo mediante el oficio expedido N° 00554 el día 19 de Julio 2018, relaciona los cambios que se requieren de los Procesos Control Fiscal y Participación Ciudadana cambios que fueron debidamente revisados con el Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESULEVE:

ARTICULO PRIMERO. ADOPCION: Ajustes del Manual de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

ARTICULO SEGUNDO. ADOPCION: Ajustes realizados en la Caracterización de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

ARTÍCULO TERCERO. ADOPCION: de los ajustes realizados a los siguientes Procedimientos del **Proceso de Comunicación Publica:**

- PT-ME-CP-S1-03 PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PUBLICACIONES (IMPRESAS Y DIGITALES)
- PT-ME-CP-S1-04 PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA
- PT-ME-CP-S1-06 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES
- PT-ME-CP-S1-08 PROCEDIMIENTO PARA BOLETINES DE PRENSA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A MEDIOS
- PT-ME-CP-S1-09 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA WEB, CORREO INSTITUCIONAL Y REDES SOCIALES
- PT-ME-CP-S2-05 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL BOLETÍN INTERNO
- PT-ME-CP-S2-06 PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA AP DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Carrera 7 No. 1N-66 Segundo Piso Edificio Lotería del Cauca Popayán
PBX 8237269 - Línea gratuita 018000 913 900
www.contraloria-cauca.gov.co – contactenos@contraloria-cauca.gov.co
Código Postal: 190003

Página 3 de 7





CONTRALORÍA
GENERAL DEL CAUCA



COMUNIDAD
EN DEFENSA DE LO PÚBLICO
Es público, es tuyo, defiéndelo

- PT-ME-CP-S2-07 PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN
- PT-ME-CP-S2-08 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE INQUIETUDES DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

ARTÍCULO CUARTO. ADOPCION: de los ajustes realizados a los siguientes Procedimientos del **Proceso Planeación y Gestión de la Calidad:**

- PT-ME-PI-S1-01 PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, APROBACIÓN Y AJUSTES A PLANES Y PROYECTOS
Anexo 4 Acta de Reunión, Comité o Mesa de Trabajo
Anexo 05 - Formato 1 - Plan de Acción
- PT-ME-PI-S2-01 PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES
Anexo 1 - Formato de Seguimiento a Ejecución de Planes de Acción
- PT-ME-PI-S2-02 PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATEGICA
Anexo 03 - Formato de Seguimiento a Ejecución del Plan Estratégico
- PT-ME-PI-S2-03 PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
Anexo 01 Mecanismos de medición de la satisfacción del cliente externo.
- PT-ME-PI-S3-02 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
Anexo 1 - Manual para la Gestión de Riesgos Institucionales
Anexo 3- Matriz de Oportunidades
- PT-ME-PI-S3-03 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME
- ME-PI-S3 SUB PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD
Anexo 1. Matriz de Planificación de Cambios
- PT-ME-PI-S3-04 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ARTÍCULO QUINTO. ADOPCION: de los ajustes realizados a los siguientes Procedimientos del **Proceso Gestión del Talento Humano:**

- PT-MA-TH-S1-02 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN
Anexo 12 - Matriz de Gestión del Conocimiento



GP-CER108910



CO-SC-CER108900

Carrera 7 No. 1N-86 Segundo Piso Edificio Lotería del Cauca Popayán
PBX 8237269 - Línea gratuita 018000 913 900
www.contraloria-cauca.gov.co – contactenos@contraloria-cauca.gov.co
Código Postal: 190003

Página 4 de 7



2c-cer108900



CONTRALORÍA
GENERAL DEL CAUCA



COMUNIDAD
EN DEFENSA DE LO PÚBLICO
Es público, es tuyo, defiéndalo

- PT-MA-TH-S2-01 PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DEL PERSONAL

ARTÍCULO SEXTO. ADOPCION: de los ajustes realizados a los siguientes Procedimientos del **Proceso de Gestión Documental:**

- PT-MA-GD-S1-01PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS
Anexo 1. Estructuración de los Documentos del SGC
Anexo 4. Información Documental del Sistema de Gestión de Calidad
Anexo 5. Definición y Codificación de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- PT-MA-GD-S1-02 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS
- PT-MA-GD-S1-03 PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS
- PT-MA-GD-S1-04 PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA DOCUMENTAL
- PT-MA-GD-S1-05 PROCEDIMIENTO PARA CONSULTA DE DOCUMENTOS
- PT-MA-GD-S1-06 PROCEDIMIENTO DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS

- PT-MA-GD-S2-01 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN FINAL DE LA CORRESPONDENCIA

ARTICULO SEPTIMO. ADOPCIÓN: de los ajustes realizados al siguiente Procedimiento del **Proceso de Evaluación y Mejora:**

- PT-MV-EM-S1-01 PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y LA GESTIÓN
- PT-MV-EM-S2-02 PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA INTEGRADO MECI CALIDAD
- PT-MV-EM-S3-01 PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR CORRECCIONES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA
Anexo 01 – Reporte de Corrección, Acción Correctiva, o de Mejora

ARTICULO OCTAVO. ADOPCIÓN: de los ajustes realizados al siguiente Procedimiento del **Proceso de Control Fiscal:**

- PT-MM-CF-S2-07 PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO DE DEUDA PÚBLICA



Carrera 7 No. 1N-66 Segundo Piso Edificio Lotería del Cauca Popayán
PBX 8237269 - Línea gratuita 018000 913 900
www.contraloria-cauca.gov.co – contactenos@contraloria-cauca.gov.co
Código Postal: 190003

Página 5 de 7



8c-cer108900



CONTRALORÍA
GENERAL DEL CAUCA



COMUNIDAD
EN DEFENSA DE LO PÚBLICO
Es público, es tuyo, deféndelo

- PT-MM- CF-S2-04 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN GENERAL DE AUDITORIA
Anexo 01 - Formato Matriz de Riesgos Fiscal PGAT
- PT-MM-CF-S2-06 PROCEDIMIENTO PARA INFORME, EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL (LEY 617 DE 200)

- PT-MM-CF-S1-10 PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON ENFOQUE INTEGRAL - MODALIDAD REGULAR
Anexo 01 - Formato Matriz de Riesgos Fiscal PGAT
- PT-MM-CF-S1-05 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RENDICIÓN Y REVISIÓN CUENTA FISCAL E INFORMES
Anexo 01 - Reporte Sistema Electrónico de Rendición de cuenta SIA

ARTICULO NOVENO. ADOPCIÓN: de los ajustes realizados al siguiente Procedimiento del **Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros:**

- PT-MA-AF-S1-03 PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMPRAS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES
Anexo 03 – Orden de Ingreso Almacén
Anexo 04 – Orden de Pedido y Salida de Almacén
Anexo 05 - Comprobante de salida del Almacén A – 22
Anexo 07 – Comprobante de Traslado A – 23
Anexo 08 – Inventario de Bienes dados de Baja
Anexo 09 – Autorización para salida de elementos devolutivos con responsabilidad

ARTICULO DECIMO. ADOPCIÓN: de los ajustes realizados al siguiente Procedimiento del **Proceso Participación Ciudadana**

- PT-MM-PC-S2-01 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS O DERECHOS DE PETICIÓN ATINENTES A DENUNCIAS
Anexo 01 - Recepción Verbal de Denuncias o Derechos de Petición

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO. ADOPCIÓN: de los ajustes realizados al siguiente Procedimiento del **Proceso Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva**

- PT-MM-RF-S1-01 PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD FISCAL

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD. El cumplimiento de los procedimientos, tiene carácter obligatorio en su implementación, ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los Directivos, Asesores, Jefes y en general de todos los Funcionarios de la Contraloría General del Cauca.



Carrera 7 No. 1N-66 Segundo Piso Edificio Lotería del Cauca Popayán
PBX 8237269 - Línea gratuita 018000 913 900
www.contraloria-cauca.gov.co – contactenos@contraloria-cauca.gov.co
Código Postal: 190003

Página 6 de 7



@cer105900

ARTÍCULO DECIMO TERCERO. SEGUIMIENTO Y EVALUACION: El seguimiento y cumplimiento a la aplicación de los procedimientos se efectuará por parte de la Oficina de Control Interno.

ARTICULO DECIMO CUARTO. PUBLICIDAD: Los ajustes a los procedimientos adoptados serán socializados mediante los diferentes canales de información a los líderes de proceso y funcionarios de la institución (Red Pública, Correo Electrónico, Aplicativo Xpert), y estarán a disposición en medio físico en la Oficina Asesora de Planeación.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.


ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE




JULIO HERNÁN TOBAR OCAMPO
Contralor General del Cauca

200: 43
Anotada: Partida No. , a folio del L.R.
Proyectó: Lourdes Jimena Trujillo G. Asesora de Planeación.
Revisó: Julio Hernán Tobar Ocampo, Contralor General del Cauca

Anexo 15. Formato control de cambios

		ANEXO 02				CODIGO: FO-MA-GD-S1-01										
		FORMATO CONTROL DE CAMBIOS				VERSION: 05										
		CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u> </u>				FECHA DE EMISIÓN: 24/07/2018										
						PAGINA: 1 DE 1										
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL																
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO					PRIMERA FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE APLICACION	N° HOJAS	NUEVA VERSIÓN	CÓDIGO VIGENTE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
	PROCESO	PROCEDIMIENTO	MANUAL	PLAN	ANEXOS											
Caracterización del Proceso	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	PR-MA-GD	4 del 10/06/2016	Se ajustó la caracterización del proceso Gestión Documental de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	24/07/2018	1	5 del 24/07/2018	PR-MA-GD	Asesora de Planeación - DTTHSAG	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MPG)Acta No. 2 del 23/07/2018	Contralor General del Cauca mediante Original Resolución No. 300 del 24/07/2018
Procedimiento para el Control de Documentos	X					N/A	PT-MA-GD-S1-01	06 del 12/01/2016	Se actualizaron las referencias normativas ISO 9001-2015 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MPG)	24/07/2018	9	07 del 24/07/2018	PT-MA-GD-S1-01	Asesora de Planeación - DTTHSAG	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MPG)Acta No. 2 del 23/07/2018	Contralor General del Cauca mediante Original Resolución No. 300 del 24/07/2018
Anexo 1 Estructuración de los Documentos del SGC				X		N/A	IN-MA-GD-S1-01	04 del 12/12/2016	Se actualizó norma ISO 9001:2015 y Contenido del Manual de Calidad	24/07/2018	23	05 del 24/07/2018	IN-MA-GD-S1-01	Asesora de Planeación - DTTHSAG	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MPG)Acta No. 2 del 23/07/2018	Contralor General del Cauca mediante Original Resolución No. 300 del 24/07/2018
Anexo 4 Información Documental del Sistema de Gestión de Calidad				X		N/A	FO-MA-GD-S1-01	04 del 12/12/2016	Se Modificó el nombre del anexo 04 (Listado Maestro de Documentos) por Información Documental del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	24/07/2018	54	05 del 24/07/2018	FO-MA-GD-S1-01	Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MPG)Acta No. 2 del 23/07/2018	Contralor General del Cauca mediante Original Resolución No. 300 del 24/07/2018


Anexo 16. Caracterización del proceso

		CARACTERIZACION DEL PROCESO			CODIGO: PR-MA-TH
		CONTROLADO SI <u> </u> NO <u> </u>			FECHA: 17/06/2016
					VERSION: 03
					PAGINA: 1 DE 3
NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión del Talento Humano			
OBJETIVO DEL PROCESO:		Administrar de manera eficiente el Recurso Humano de la Contraloría General del Cauca, buscando contribuir permanentemente a la mejora de las competencias, ambiente y condiciones de trabajo para el personal de la entidad, aplicando la normatividad vigente y de acuerdo con las necesidades y capacidad de la organización.			
RESPONSABLE:		Director Técnico de Talento Humano y Servicios de Apoyo a la Gestión.			
ALCANCE:		Inicia con la planificación de la planta de personal de la Entidad, incluye la administración y desarrollo del talento humano, la gestión disciplinaria y termina con la evaluación de competencias y desempeño laboral.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES
*Alta Dirección *Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad * Funcionarios * Gobierno nacional, Instituciones públicas	*Plan Estratégico * Planes de acción e indicadores de cumplimiento anterior. * Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción del proceso en la vigencia pasada *Necesidades de capacitación, salud ocupacional, bienestar social. *Manual de funciones	* Identificar los lineamientos del direccionamiento estratégico para la gestión del proceso, definiendo los ajustes necesarios al formular el Plan de acción, Indicadores de Gestión, Mapa de riesgos, Plan Anticorrupción, Plan Interno de Capacitación, Plan de Inducción y Reinducción, Plan de Salud Ocupacional y Plan de Bienestar Social e Incentivos de la vigencia relacionados con el proceso. *Planificar planta de personal	*Contralor *Director Técnico de Talento Humano y Servicios de Apoyo a la Gestión y equipo de apoyo. *Asesor de Planeación	* Planes de Acción * Indicadores de Gestión *Mapas de Riesgo por procesos e Institucional * Plan Anticorrupción * Plan Interno de Capacitación, * Plan de Inducción y Reinducción, * Plan de Salud Ocupacional y * Plan de Bienestar Social e Incentivos * Certificación de no existencia o insuficiencia de persona de planta o	*Comite Directivo * Todos los procesos * Funcionarios

Anexo 17. Parámetros de medición

PARAMETROS DE MEDICION		
INDICADOR	FORMULA	
Mejorar la competencia de los servidores públicos	N° de servidores públicos capacitados/Total de servidores públicos de la entidad.*100	
Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Bienestar Social	Número de Actividades del Plan de Bienestar Social Realizadas / Número de Actividades del Plan de Bienestar Programadas	
Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Seguridad Social	Número de Actividades del Plan de Seguridad Social Realizadas / Número de Actividades del Plan de Seguridad Social Programadas	
Reducción de Accidentes de Trabajo	Número de Accidentes de Trabajo Año Actual - Número de Accidentes de Trabajo Año Anterior	
Porcentaje de Riesgos Controlados	(Riesgos Controlados / Total de Riesgos Detectados) *100	
RIESGOS: Ver Mapa de Riesgos vigente	PUNTOS DE CONTROL: Ver procedimientos documentados del Manual de Procesos y Procedimientos	
REQUISITOS		
LEGALES	NTCGP 1000:2009	
<p>Constitución Política de Colombia.</p> <p>Ley 100 de 1993 (Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 692 de 1994 , 1889 de 1994, 1748 de 1995, 1406 de 1999 , 1530 de 1996, 2577 de 1999 , 800 de 2003, 3667 de 2004, Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010. Ley 909 de 2004 (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4500 de 2005, 3905 de 2009 y 4567 de 2011). Acuerdos de la</p> <p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>Decreto 1295 de 1994 (Reglamentado por el Decreto Nacional 1771 de 1994 y 1530 de 1996). Ley 776 de 2002. Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.</p>	4.1 - 4.2.4 - 6.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5	
RECURSOS		
HUMANOS	TECNICOS Y FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA
Profesional Universitario cuyo perfil puede ser ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Psicólogo o Salud Ocupacional y/o un técnico administrativo de apoyo.	Equipos de computo, software. Recursos financieros incluidos en plan de acción de la vigencia	Equipos de oficina, local para el funcionamiento de Salud Ocupacional
Elaboró: Olga Lorena Diaz - Olga Lucia Sinisterra	Revisó: Comité MECI-Calidad	Aprobó: Julio Hernan Tobar Ocampo
Cargo: Asesora de Planeacion - DTTHSAG	Cargo: Líderes de Proceso	Cargo: Contralor General del Cauca
Firma:	Firma: Original Acta Comité MECI-Calidad No.08 del 10/06/2016	Firma: Original Resolucion No.181 del 17/06/2016

Anexo 18. Caracterización del proceso

		CARACTERIZACION DEL PROCESO		CODIGO: PR-MA-TH	
				FECHA: 24/07/2018	
		CONTROLADO SI <u>X</u> NO <u>_</u>		VERSION: 04	
				PAGINA: 1 DE 3	
NOMBRE DEL PROCESO:		Gestión del Talento Humano			
OBJETIVO DEL PROCESO:		Administrar de manera eficiente el Recurso Humano de la Contraloría General del Cauca, buscando contribuir permanentemente a la mejora de las competencias, ambiente y condiciones de trabajo para el personal de la entidad, aplicando la normatividad vigente de acuerdo con las necesidades y capacidad de la organización.			
RESPONSABLE:		Director Técnico de Talento Humano y Servicios de Apoyo a la Gestión.			
ALCANCE:		Inicia con la planificación de la planta de personal de la Entidad, incluye la administración y desarrollo del talento humano, la gestión disciplinaria y termina con la evaluación de competencias y desempeño laboral.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Alta Dirección. Proceso de Planeación y Gestión de la Calidad. Funcionarios. Gobierno Nacional. Instituciones públicas. Organismos de control y vigilancia.	*Plan Estratégico * Planes de acción e indicadores de cumplimiento anterior. * Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción del proceso en la vigencia pasada. *Necesidades de capacitación, salud ocupacional, bienestar social. *Manual de funciones y competencias * Normatividad vigente *Directrices para la Planeación Institucional a formular.	*Identificar los lineamientos del direccionamiento estratégico para la gestión del proceso, definiendo los ajustes necesarios al formular el Plan de acción, Indicadores de Gestión, Mapa de riesgos, Plan Anticorrupción, Plan Interno de Capacitación, Plan de Inducción y Reinducción, Plan de Salud Ocupacional y Plan de Bienestar Social e Incentivos de la vigencia relacionados con el proceso. *Planificar planta de personal *Establecer y/o actualizar manual de competencias (funciones y perfiles de cargo).	*Contralor *Director Técnico de Talento Humano y Servicios de Apoyo a la Gestión y equipo de apoyo. *Asesor de Planeación	* Planes de Acción * Indicadores de Gestión *Mapas de Riesgo por procesos e Institucional * Plan Anticorrupción * Plan Interno de Capacitación, * Plan de Inducción y Reinducción, * Plan de Salud Ocupacional y * Plan de Bienestar Social e Incentivos * Certificación de no existencia o insuficiencia de persona de planta o Certificación de inexistencia de personal de carrera para encargo. * Solicitud de autorización de nombramiento provisional a la Comisión Nacional del Servicio Civil.	*Comite Directivo. * Todos los procesos. * Funcionarios.
Alta Dirección Proceso de	* Plan Estratégico. * Plan de Acción e indicadores de Gestión del proceso. * Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción.	* Desarrollar actividades del Plan Estratégico, Plan de Acción, Indicadores de Gestión, Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción de la vigencia relacionados con el proceso * Implementar acciones de		* Registros de ejecución metas Plan Estratégico * Registros de ejecución Planes de Acción (planes de Capacitación, Salud Ocupacional y Bienestar Social e Incentivos) * Registros de ejecución Indicadores de Gestión	

* Auditoria General de la República * Auditor Externo * Proceso de Planeación y Gestion de la Calidad, * Proceso de Evaluación y mejora * Comité Institucional de Gestión y Desempeño * Todos los procesos.	*Informe de gestion del proceso analizado y evaluado. * Informes de auditorias internas y externas. * Informe de Revision por la Direccion. * Informe de evaluación del desempeño laboral del funcionario.	A	* Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora relativas a la mejora de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGC. * Implementar acciones correctivas y preventivas o de mejora de acuerdo con la evaluación del desempeño.	* Asesora de Planeacion y Jefe de Control Interno * Lideres de Procesos, Todos los funcionarios de carrera.	* Plan de mejoramiento. * Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora implementadas. * Planes de mejoramiento individual .	* Contralor * Lideres de Procesos * Todos los funcionarios de carrera. * Proceso de Planeación y Gestion de la Calidad. * Proceso de Evaluación y mejora. * Comité Institucional de Getión y Desempeño * Auditoria General de la República. * Auditor Externo
--	---	---	---	--	---	--

PARAMETROS DE MEDICION

INDICADOR	RIESGOS
Ver Cuadro Manual Indicadores de Gestión	Ver Mapa de Riesgos Institucional, por Proceso y de Corrupción
	PUNTOS DE CONTROL: Ver procedimientos documentados del Manual de Procesos y Procedimientos

REQUISITOS

LEGALES	ISO 9001:2015
CP, Leyes, Decretos y demas que aplican al Proceso - (Ver Normograma) Disposiciones Internas (Actos Administrativos, Guías, Manuales, Procedimientos aplicables al Proceso)	

RECURSOS

HUMANOS	TECNICOS Y FINANCIEROS	INFRAESTRUCTURA
Profesional Universitario cuyo perfil puede ser ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Psicólogo o Salud Ocupacional y/o un técnico administrativo de apoyo.	Equipos de computo, software. Recursos financieros incluidos en plan de acción de la vigencia	Equipos de oficina, local para el funcionamiento de Salud Ocupacional

Elaboró: Lourdes Jimena Trujillo Guzmá - Jaime Mejía Gómez	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG)	Aprobó: Julio Hernan Tobar Ocampo
Cargo: Asesora de Planeacion - DTTHSAG	Cargo: Lideres de Proceso	Cargo: Contralor General del Cauca
Firma:	Firma: Original Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG) N° 2 del 23/07/2018	Firma: Original Resolución N° 300 del 24/07/2018

Anexo 19. Formato de eliminación de documentos

	ANEXO 01 FORMATO ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO: FO-MA-GD-S1-06
		VERSION: 03
	CONTROLADO SI <u>X</u> NO __	FECHA: 12/12/2016
		PAGINA: 1 DE 2

FORMATO DE ELIMINACIÓN EN ARCHIVO DE GESTIÓN Y CENTRAL

DE OFICINA PRODUCTORA: Dirección Técnica de Auditorías de Control Fiscal Participativo.

PARA COMITÉ DE ARCHIVO (Para su aval adjuntamos la relación de documentos a eliminar atendiendo lo dispuesto en la T.R.D).

Según la Tabla de Retención que tenemos aprobada en la Resolución 251 del 26/07/2016 y según la Legislación o reglamento General de Archivo le aviso que en fecha 19/07/2018, eliminaremos los siguientes documentos:

CODIGO	CONTENIDO	FECHAS	VOLUMEN	UNIDAD DE CONSERVACIÓN
PT-MM-CF-S2-03	Procedimiento para el Registro de las Operaciones de crédito Publico de los Entes	12/12/2016	7	No aplica

Elaboró: Olga Lucia Sinisterra, Olga Lorena Díaz	Revisó: Comité MECI- Calidad	Aprobó: Julio Hernán Tobar Ocampo
Cargo: DTHSAG, Asesora de Planeación	Cargo: Lideres de proceso	Cargo: Contralor General del Cauca
Firma:	Firma: Original Acta Comité	Firma: Original Resolución

Anexo 20. Memorando 0054 de julio 19 de 2018



CONTRALORÍA
GENERAL DEL CAUCA



COMUNIDAD
EN DEFENSA DE LO PÚBLICO
Es público, es tuyo, respóndele

MEMORANDO

DTACFP-50 **00554-**

Popayán, **19 JUL 2018**

PARA: LOURDES XIMENA TRUJILLO
Asesora de Planeación

DE: OLGA LUCIA SINISTERRA MOSQUERA
Directora Técnica de Auditorías y Control Fiscal Participativo

ASUNTO: mesa de trabajo y cambios a los procesos de control fiscal y participación ciudadana

Dando alcance al asunto de la referencia, me permito relacionar los documentos de los Procesos de Control Fiscal y Participación Ciudadana revisados con el pasante Marlon Maje, asignado a la Oficina Asesora de Planeación.

Me permito relacionarlos a continuación:

PROCESO CONTROL FISCAL


Procedimiento para la asignación de actividades de la Auditoría con enfoque integral:

- Anexo 01- Se debe incluir la Matriz de riesgo Fiscal PGAT (adoptada en la Guía territorial)

Procedimiento para la recepción, rendición y revisión cuenta fiscal e informes:

- Memorando de Asignación verificación cuenta – está relacionado en la definición y codificación pero no se utiliza, se solicita la eliminación de procedimiento, puesto que esta función se encuentra designada al administrador del Sistema Integral de Auditorías SIA (Josué Orrego), como una función por lo que no es necesario el memorando de asignación.

Anexo 21. Formato Definición y Codificación del Sistema de Gestión de Calidad.

		ANEXO 05	
		DEFINICIÓN Y CODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
CONTROLADO SI X NO__		CODIGO: FO-MA-GD-S1-01	VERSION: 05
		FECHA: 24/07/2018	PAGINA: 1 DE 1
IE	MACROPROCESO ESTRATEGICO	VERSIÓN	FECHA
CARACTERIZACION PROCESO.			
PR-ME-PI	PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	3	17/09/2016
PR-ME-PI	CARACTERIZACION DEL PROCESO	4	24/07/2018
FO-MA-GD-S1-01	FORMATO CONTROL DE CAMBIOS	5	24/07/2018
ME-PI-S1	SUBPROCESO PLANEACION		
PT-ME-PI-S1-01	Procedimiento para la formulación, aprobación y ajustes de Planes y Proyectos	7	24/07/2018
	Anexo 01 - Diagnóstico Estratégico – Análisis Matriz Dofa	5	12/12/2016
	Anexo 03 - Formato de Asistencia a Taller	3	12/12/2016
	Anexo 04 - Acta de Reunión, Comité o Mesa de Trabajo	6	24/07/2018
	Anexo 05 - Presupuesto de Costos	5	12/12/2016
	Anexo 05 - Formato 1 - Plan de Acción	6	24/07/2018
	Anexo 05 - Formato 2 - Cronograma	5	12/12/2016
	Anexo 05 - Formato 3 - Presupuesto de Costos	5	12/12/2016
	Anexo 06 - Formato Acuerdo de Gestión	4	12/12/2016
	Anexo 07 - Guía Metodológica para Identificación y Formulación de Proyectos	4	12/12/2016
	Anexo 08 - Ficha de Registro en el Banco de Proyectos	5	12/12/2016
	Anexo 09 - Despliegue de Estrategias y Objetivos Institucionales	3	12/12/2016
ME-PI-S2	SUBPROCESO MONITOREO Y DIRECCIONAMIENTO		
PT-ME-PI-S2-01	Procedimiento para el seguimiento a Planes y Proyectos Institucionales.	8	24/07/2018
	Anexo 01 – Formato de Seguimiento a Ejecución de Planes de Acción	7	24/07/2018
	Anexo 02 - Formato Cuadro de Mando Indicadores de Gestión	5	09/11/2016
	Anexo 03 - Informe Trimestral de Seguimiento a Planes de Acción e Indicadores de Gestión	3	09/11/2016
PT-ME-PI-S2-02	Procedimiento para la medición de la gestión estratégica.	5	24/07/2018
	ANEXO 03 - Formato de Seguimiento a Ejecución Plan Estratégico	2	24/07/2018
	ANEXO 04 - Informe anual de Avance Plan Estratégico	3	09/11/2016
PT-ME-PI-S2-03	Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente Externo	4	24/07/2018

Anexo 22. Formato Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad.

	ANEXO 04 INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL SGC		CODIGO: FO-MA-GD-S1-01
			VERSIÓN: 05
	CONTROLADO SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		FECHA: 24/07/2018
			PÁGINA : 1 DE 36

PROCESO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DD/M/A	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PLANEACION Y GESTION DE LA CALIDAD	PR-ME-PL				
Planeación y Gestión de la Calidad.	PR-ME-PI	04	24/07/2018	Caracterización	Caracterización del proceso Planeación y Gestión de la Calidad.
Planeación y Gestión de la Calidad.	PT-ME-PI-S1-01	07	24/07/2018	Procedimiento	Procedimiento para la Formulación, Aprobación y Ajustes de Planes y Proyectos
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	05	12/12/2016	Formato	Anexo 01 – Diagnostico Estratégico – Análisis Matriz DOFA
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	03	12/12/2016	Formato	Anexo 03 – Formato de Asistencia de Taller
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	06	24/07/2018	Formato	Anexo 04 – Acta de Reunión, Comité o Mesa de Trabajo
Planeación y Gestión de la Calidad.	FO-ME-PI-S1-01	07	24/07/2018	Formato	Anexo 05 – Formato 01- Plan de Acción

Anexo 23. Ingreso a la plataforma Expert.

The screenshot shows the home dashboard of the Expert platform. At the top left is the 'xpert' logo. On the right, there are notification icons and a user profile for 'HEBERT'. The main area features a user profile for 'HEBERT JAIR GÓMEZ FAJARDO' with a 'Usuario' role and a sidebar menu with options: Perfil, Configuración, Correspondencia, and Inicio. A central grid of 15 icons represents various modules: Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Proyectos, Contratos, Nómina, Reporte de Impuestos, Cobro Coactivo, Planeación, Calidad, Gestión documental, Recursos físicos, PQRS, Reportes, and Administración. Below this grid is a purple status bar showing 'Colombia' and a digital clock '3:03:15 p. m.'. Underneath the clock are three tabs for 'DÍA' (Martes, 25), 'MES' (Septiembre), and 'AÑO' (2018). To the right is a red 'Sesión' button with a 'CERRAR Sesión' option. At the bottom, a footer reads 'xpert - Derechos reservados © 2018 - Grandtek'.

The screenshot shows the 'EXPLORADOR DE ARCHIVOS' (File Explorer) interface. The breadcrumb path is 'Inicio / Calidad'. The main area displays a grid of folders within the 'calidad_repositorio' directory. The folders are numbered 1 through 11, representing different processes: 1. Proceso Planeación y..., 2. Proceso Comunicación..., 3. Proceso Control Fiscal, 4. Proceso Participación..., 5. Proceso Responsabili..., 6. Proceso Gestión del Ta..., 7. Proceso Gestión de Recursos..., 8. Proceso Gestión Documental, 9. Proceso Administración..., 10. Proceso Gestión Jurídica, 11. Proceso Evaluación y..., and 'Información General del SGC'. A sidebar on the left shows a tree view of the repository structure. At the bottom right, it indicates 'Elementos: 13, Tamaño: 0 B'. The footer at the bottom reads 'xpert - Derechos reservados © 2018 - Grandtek'.

Inicio / Calidad

EXPLORADOR DE ARCHIVOS

calidad_repositorio/1. Proceso Planeación y Gestión de la Calidad 1. Proceso Planeación y Gestión de la Calidad Elementos: 6, Tamaño: 86 KB

xpert - Derechos reservados © 2018 - Grandtek

Inicio / Calidad

EXPLORADOR DE ARCHIVOS

calidad_reposil/1. Proceso Plar/Subp.3 Gestior/PT-ME-PI-S3-0/Anexos Elementos: 3, Suma: 902 KB

xpert - Derechos reservados © 2018 - Grandtek

Inicio / Calidad

EXPLORADOR DE ARCHIVOS

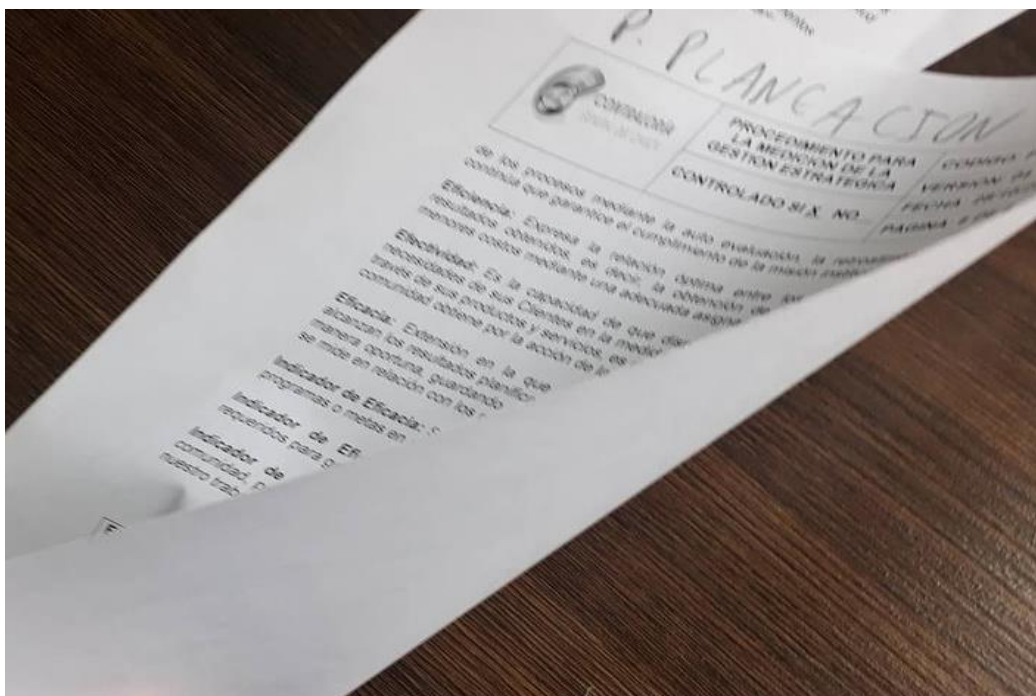
The screenshot shows a file explorer window with a left-hand navigation pane. The current path is 'calidad_repositorio > 1. Proceso Planeación y Gestión > Sub > Subp.1 Planeación > 1. PT-ME-PI-S1-01 > Anexos'. The main pane displays a folder named 'Anexos' containing a document icon labeled 'PT-ME-PI-S3-02 Procedim. para...'. A tooltip is visible over the document icon, showing the full name: 'PT-ME-PI-S3-02 Procedim. para la Admon del Riesgo.doc'. The status bar at the bottom indicates 'Elementos: 2, Tamaño: 86 KB'.

Inicio / Calidad

EXPLORADOR DE ARCHIVOS

This screenshot shows the same file explorer window as above, but with a 'Guardar como' (Save As) dialog box open over it. The dialog box title is 'Guardar como' and the current location is 'Escritorio'. The 'Nombre' field contains 'PT-ME-PI-S3-02 Procedim. para la Admon del Riesgo.doc' and the 'Tipo' is 'Microsoft Word 97 - 2003 Document'. The dialog box lists various system folders and files, including 'Bibliotecas', 'Equipo', 'ARCHIVOS TEMPORALES LITG 04-2018', and 'Presentaciones Anticorrupcion'. The status bar at the bottom of the explorer now shows 'PT-ME-PI-S3-02 Procedim. para la Admon del Riesgo.doc, 86 KB'.

Anexo 24. Fotografía de impresión en una sola cara



Fuente: propia

Anexo 25. Presentación del nuevo manual

