



MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN 13.0

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MARTHA INÉS MORALES MARTÍNEZ	MARTHA INÉS MORALES MARTÍNEZ	YENNY RUBIELA MANCERA CAMELO
ASESORA PLANEACIÓN, GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	ASESORA PLANEACIÓN, GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL META
FECHA	FECHA	FECHA
28-12-2016	28-12-2016	28-12-2016

DE USO EXCLUSIVO PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
FUNCIONES DE LA ENTIDAD	4
2. ALCANCE	5
APLICABILIDAD Y EXCLUSIÓN	6
3. DEFINICIONES O GLOSARIO	7
4. RESPONSABLES	7
5. DESARROLLO O CONTENIDO	7
5.1 DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	7
5.1.1. Historia	7
5.1.2. Servicios Prestados	8
5.1.3. Organización de la Contraloría Departamental del Meta	9
5.1.1 Misión	10
5.1.2 Visión	10
5.1.3 Política de Calidad	10
5.1.4 Objetivos de Calidad	10
5.1.5 Principios Corporativos	11
5.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
5.2.1 Requisitos de Documentación	16
5.2.2 Control de Documentos	17
5.2.3 Control de Registros	17
5.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	18
5.3.1 Enfoque al Cliente	18
5.3.2 Política de Calidad	18
5.3.3 Planificación	18
5.3.3.1 Objetivos de Calidad	18
5.3.3.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	19
5.3.3.3 Planificación Estratégica	20
5.3.4 Roles, Responsabilidades, Autoridades y Comunicación	20
5.3.4.1 Representante de la Dirección	20
5.3.5 Revisión por la Dirección	21
5.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	21
5.4.1 Provisión de Recursos	21
5.4.2 Recursos Humanos	22
5.4.3 Infraestructura	23
5.4.4 Ambiente de Trabajo	23



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

5.5	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	23
5.5.1	Planificación de la Realización del Producto.....	23
5.5.2	Procesos Relacionados con los Clientes	24
5.5.2.1	Quejas	25
5.5.2.2	Adquisición de Bienes y Servicios.....	25
5.5.2.3	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.....	25
5.5.2.4	Validación de la Prestación del Servicio.....	26
5.5.2.5	Identificación y Trazabilidad	26
5.5.2.6	Propiedad del Cliente y Proveedores Externos	26
5.5.2.7	Preservación del Producto	27
5.6	CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	27
5.7	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	27
5.7.1	Seguimiento y Medición.....	28
5.7.1.1	Satisfacción del Cliente	28
5.7.1.2	Auditoría Interna.....	28
5.7.1.3	Seguimiento y Medición de Procesos y Productos	29
5.7.2	Control de No Conformes	30
5.7.3	Análisis de Datos	30
5.7.4	Mejora	31
5.7.4.1	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	31
6.	FLUJOGRAMA.....	32
7.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	32
8.	ANEXOS.....	33



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

1. OBJETIVO

El Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Contraloría Departamental del Meta bajo las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTCGP1000:2009.

FUNCIONES DE LA ENTIDAD

Las atribuciones de la Contraloría Departamental de Meta son establecidas en la Constitución Política y Ley 330 de 1996.

Los Contralores Departamentales, además de lo establecido en el artículo [272](#) de la Constitución Política, ejercerán las siguientes atribuciones:

1. Prescribir, teniendo en cuenta las observaciones de la Contraloría General de la República, los métodos y la forma de rendir cuentas los responsables de manejos de fondos o bienes departamentales y municipales que no tengan Contraloría e indicar los criterios de evaluación financiera, operativa y de resultados que deberán seguirse.
2. Revisar y fenecer las cuentas que deben llevar los responsables del Erario bajo su control y determinar el grado de eficiencia, eficacia, y economía con que hayan obrado.
3. Llevar un registro de la deuda pública del departamento, de sus entidades descentralizadas y de los municipios que no tengan Contraloría.
4. Exigir informes sobre su gestión fiscal a los servidores públicos del orden departamental o municipal, y a toda persona o entidad pública o privada que administre fondos o bienes del departamento y municipio fiscalizado.
5. Establecer las responsabilidades que deriven de la gestión fiscal, imponer las sanciones pecuniarias que sean del caso, recaudar su monto y ejercer la jurisdicción coactiva sobre los alcances deducidos de la misma.
6. Conceptuar sobre la calidad y eficiencia del control fiscal interno de las entidades y organismos del orden departamental y municipal bajo su control.
7. Presentar a la Asamblea Departamental un informe anual sobre el estado de los recursos naturales y del ambiente.
8. Promover ante las autoridades competentes, las investigaciones penales o disciplinarias contra quienes hayan causado perjuicio a los intereses patrimoniales, departamentales y municipales. La omisión de esta atribución los hará incurrir en causal de mala conducta.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

9. Presentar anualmente a la Asamblea Departamental y a los Concejos Municipales, un informe sobre el estado de las finanzas de las entidades del departamento a nivel central y descentralizado, que comprenda el resultado de la evaluación y su concepto sobre la gestión fiscal de la administración en el manejo dado a los fondos y bienes públicos.
10. Proveer mediante concurso público los empleos de su dependencia que haya creado la Asamblea Departamental.
El incumplimiento de lo prescrito en el artículo 2o., inciso 2o. de la Ley 27 de 1992, es causal de mala conducta.
11. Realizar cualquier examen de auditoría, incluido el de los equipos de cómputo o procesamiento electrónico de datos, respecto de los cuales podrá determinar la confiabilidad y suficiencia de los controles establecidos, examinar las condiciones del ambiente de procesamiento y adecuado diseño del soporte lógico.
12. Realizar las visitas, inspecciones e investigaciones que se requieran para el cumplimiento de sus funciones.
13. Evaluar la ejecución de las obras públicas que se adelanten en el departamento.
14. Auditar el balance de la hacienda departamental para ser presentado a la Asamblea Departamental.
15. Elaborar el proyecto de presupuesto de la Contraloría y presentarlo al Gobernador dentro de los términos establecidos por la ley para ser incorporado al proyecto de presupuesto anual de rentas y gastos.
16. Remitir mensualmente a la Contraloría General de la República la relación de las personas a quienes se les haya dictado fallo con responsabilidad fiscal, para efectos de incluirlos en el boletín de responsabilidades.

2. ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Meta, abarca:

“VIGILANCIA DE LA GESTIÓN FISCAL DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LAS ENTIDADES QUE MANEJAN FONDOS O BIENES DEL DEPARTAMENTO DEL META, Y DE LOS MUNICIPIOS SIN CONTRALORÍA”

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

Dentro de este alcance están incluidos los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, necesarios para desarrollar el alcance.

Los Procesos Estratégicos son:

- Direccionamiento Institucional.

Los procesos misionales son:

- Vigilancia Fiscal.
- Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
- Sancionatorios.

Los procesos de apoyo son:

- Gestión del Talento Humano.
- Gestión de Bienes y Servicios.
- Gestión de Recursos Financieros
- Gestión Documental
- Mejora Continua.
- Gestión de Recursos Informáticos
- Control Interno Disciplinario.

Los procesos de evaluación son:

- Control Interno.

El Manual de Calidad aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Meta.

APLICABILIDAD Y EXCLUSIÓN.

- Para efectos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Meta se aplican todos los numerales de la Norma ISO 9001:2015 excepto el numeral 8.3 de Diseño y Desarrollo: Porque los servicios están basados específicamente en requisitos legales, es decir, han sido establecidos y regidos por la legislación, en consecuencia, ningún cliente

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

solicita un servicio que precise modificar requisitos, como tampoco la CDM puede modificar la ley.

- Para efectos de la NTCGP100:2009 se continúa con la exclusión del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

3. DEFINICIONES O GLOSARIO

Ver definiciones en los diferentes documentos establecidos.

4. RESPONSABLES

El Asesor(a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones es el encargado(a) de mantener actualizado este documento. Todos los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta, deben cumplir con las disposiciones aquí descritas.

5. DESARROLLO O CONTENIDO

5.1 DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

La Contraloría Departamental del Meta está ubicada en la Carrera 34 N° 35-38, en el barrio el Barzal Bajo, su conmutador es 6704119, 6704019, su fax es 6704078. Su correo electrónico es despacho@contraloriameta.gov.co, línea gratuita de quejas y reclamos 018000118190 y posee una página web www.contraloriameta.gov.co.

5.1.1. Historia

A partir de las conclusiones presentadas en 1923 por la Misión Kemmerer y contempladas en la Ley 42 del 19 de julio de 1923, los departamentos y municipios crearon organismos destinados a la vigilancia de la gestión fiscal de la Administración seccional y local, bajo la denominación de Contralorías. Posteriormente la Ley 20 de 1975 crea por primera vez el control posterior, aplicado a las empresas industriales y comerciales del Estado.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

A nivel del departamento del Meta, el “nacimiento” de la institución se da a través de la Ordenanza 02 del 18 de octubre de 1960 creando el “Departamento de Contraloría”, como una dependencia de la Gobernación y con la misión de “auditar”.

En la Constitución Política de 1991, se reconoce expresamente la función del control fiscal, como una actividad independiente, autónoma y diferenciada de la que corresponde a las clásicas funciones estatales.

La Contraloría Departamental del Meta es una entidad de carácter técnico con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, conforme a lo dispuesto en los artículos 268 y 272 de la Constitución Política Colombiana, las leyes 42 de 1993, 330 de 1996, 1474 de 2011 y demás normas vigentes.

La consolidación del control fiscal, se da mediante la Ley 42 de 1993, ley 610 de 2000 y ley 1474 de 2011.

5.1.2. Servicios Prestados

La Contraloría Departamental del Meta ejerce la Vigilancia Fiscal a través de:

- La revisión de la rendición de la cuenta de los sujetos de control.
- Las auditorías para la evaluación de la gestión fiscal de las entidades que manejen recursos del orden departamental y municipios que no cuenten con su propia contraloría.
- Las auditorías especiales de seguimiento a los sujetos de control y a los recursos de la competencia de la CDM.
- Auditorias articuladas
- Control de seguimiento comunitario
- La presentación de informes sobre el manejo de las finanzas públicas y de los recursos naturales y del medio ambiente al organismo de control político.
- La determinación de la existencia de la responsabilidad del detrimento al patrimonio publico.
- El resarcimiento del daño patrimonial.
- La imposición de sanciones a los sujetos de control que no cumplen con los métodos y la forma de prescripción de la información.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

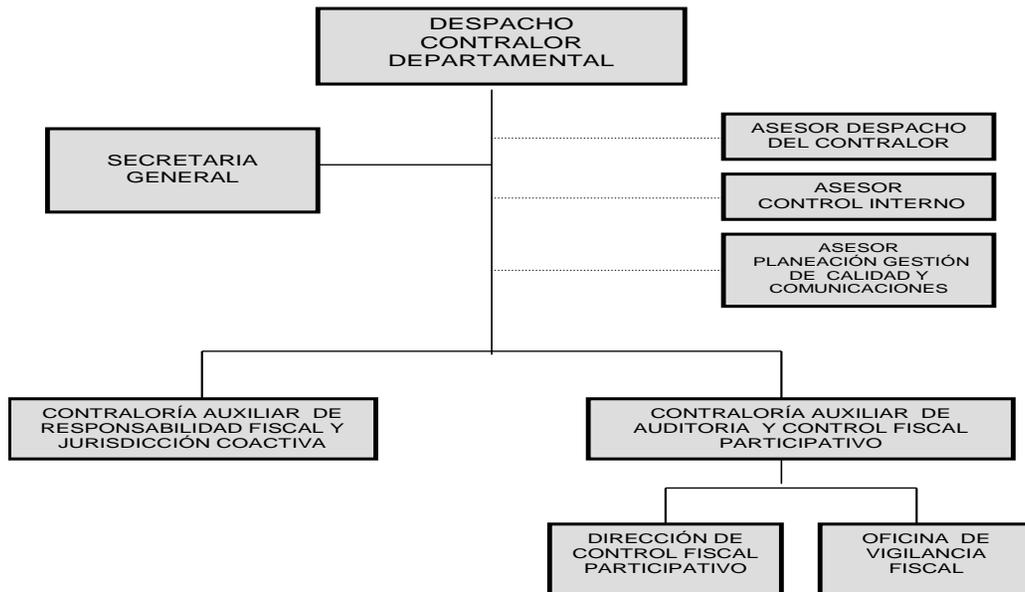
5.1.3. Organización de la Contraloría Departamental del Meta

La estructura organizacional de la Contraloría Departamental del Meta está establecida de acuerdo con las Ordenanzas 590 de 2005, 625 de 2008, 659 de 2008 y 688 de 2009, la siguiente es la estructura organizacional:

1. Despacho Contralor Departamental del Meta
2. Secretaría General
3. Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
4. Contraloría Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo
 - 4.1. Dirección de Control Fiscal Participativo
 - 4.2. Oficina de Vigilancia Fiscal
5. Asesor Control Interno
6. Asesor Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.
7. Asesor Despacho del Contralor

Actualmente cuenta con una planta de 62 funcionarios, distribuidos como se muestra en el siguiente organigrama.

FIGURA Nº 1. Organigrama





CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

DIRECTRICES DE CALIDAD

En la Contraloría Departamental del Meta se definieron las siguientes Directrices de Calidad:

5.1.1 Misión

La Contraloría Departamental del Meta vigila la gestión fiscal de sus sujetos de control y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, de manera efectiva, transparente y visible, promoviendo la participación ciudadana en el control de los recursos públicos.

5.1.2 Visión

En 2019, la Contraloría Departamental del Meta será visible por su gestión transparente, efectiva en el control fiscal y la participación ciudadana en la vigilancia de los recursos públicos.

5.1.3 Política de Calidad

La Contraloría Departamental del Meta garantiza transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad en el ejercicio del control fiscal a los recursos públicos del Departamento del Meta, con funcionarios competentes, mejoramiento continuo de los procesos y vinculación de la comunidad en la defensa del interés público, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente.

5.1.4 Objetivos de Calidad

1. Garantizar el control y vigilancia de la gestión fiscal
2. Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados
3. Fortalecer la celeridad en el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal
4. Asegurar el funcionamiento e impulsar la modernización institucional

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.1.5 Principios Corporativos

Como principios corporativos se toman los valores éticos plasmados en el Código de Ética de la Entidad, que son los siguientes:

TRANSPARENCIA

Actitud para hacer públicas las actuaciones y sus resultados.

En la Contraloría Departamental del Meta comunicamos los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, publicando y entregando la información solicitada de manera veraz y oportuna. Las actuaciones de todos los funcionarios serán claras, sin ocultar o esconder lo que debe ser conocido.

Soy un servidor público transparente cuando:

- Facilito la participación y veeduría ciudadana en las decisiones públicas.
- Adelanto de manera pública los procesos de contratación, aplicando los principios de publicidad, economía y responsabilidad.
- Respeto los procedimientos establecidos para el desarrollo de mis actividades.
- Velo porque en la ejecución del presupuesto público se dé cabal cumplimiento al Estatuto Orgánico del Presupuesto.

HONESTIDAD

Comportamiento coherente entre lo que se piensa, se expresa y se hace con relación al cuidado de los bienes.

En la Contraloría Departamental del Meta utilizamos los recursos exclusivamente para el cumplimiento de nuestra gestión y brindamos garantía a la comunidad frente a la protección de los bienes públicos, mediante el ejercicio de un efectivo control fiscal. Los funcionarios se comprometen a actuar con honradez tanto en el ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos de la entidad que le son confiados por razón de su función.

Soy un servidor público honesto cuando:

- Soy congruente en lo que pienso, digo y hago. Actúo conforme a la verdad.
- Procedo de acuerdo con los principios y valores institucionales.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

- Actúo de manera profesional de acuerdo a mis competencias.
- Me declaro impedido cuando existe conflicto de intereses.
- Hago una asignación transparente e imparcial de los recursos materiales y financieros, bajo los principios de racionalidad y ahorro.
Dedico el tiempo que estoy en la entidad a adelantar las tareas y funciones que me fueron asignadas.
- Atiendo las críticas y recomendaciones tanto de los compañeros de trabajo como de los ciudadanos.
- Mis decisiones están basadas en criterios objetivos.

LEALTAD

Sentimiento de afecto, fidelidad y respeto hacia los compromisos

En la Contraloría Departamental del Meta cumplimos los compromisos adquiridos con la comunidad. Todos los funcionarios de la Contraloría asumirán con fidelidad y firmeza el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la entidad y con la comunidad, actuando siempre en bien de la institución.

Soy un servidor público leal cuando:

- Soy fiel a la entidad, cumpliendo y defendiendo sus principios y valores.
- Cumplo con honestidad, transparencia, respeto, responsabilidad y buen servicio todas las actividades que me han sido asignadas en el desarrollo de mi trabajo.
- Cuido en todo momento mis actitudes de tal manera que reflejen una conducta consecuente que evite malas interpretaciones y puedan poner en duda la transparencia de la entidad
- Estoy comprometido con el logro de las metas y objetivos de la entidad.
- Entrego información veraz, oportuna y fidedigna a nuestros clientes.
- Advierto oportuna y eficazmente de los riesgos a los cuales se enfrenta la entidad.

INTEGRIDAD

Las actuaciones y las palabras sean dignas de credibilidad.

En la Contraloría Departamental del Meta se fomenta la cultura de confianza y credibilidad. El funcionario debe actuar dentro de lo que es socialmente correcto, que diga la verdad, que haga lo que dice, que interiorice los valores de este código, para lograr la justicia y como consecuencia de sus actos, los hechos que la sociedad espera del funcionario correcto y útil.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

Soy un servidor público integro cuando:

- Mi comportamiento público y privado garantiza total independencia de mi trabajo
- Mantengo una conducta intachable en las decisiones de ejecución del presupuesto público
- Rechazo con cortesía y firmeza, cualquier intento de influir sobre mis decisiones sin importar la fuente de las intenciones.

RESPONSABILIDAD

Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones.

En la Contraloría Departamental del Meta prevenimos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de modo que contribuimos a un clima laboral óptimo en la Entidad y a la toma adecuada de decisiones en el ejercicio del control fiscal. El funcionario debe actuar con un claro concepto del deber, para el cumplimiento del fin encomendado en la dependencia a la que sirve y responder en la forma en que cumple sus obligaciones.

Soy un servidor público responsable cuando:

- Conozco ampliamente mis obligaciones y funciones y las desempeño a cabalidad.
- Planeo, organizo y realizo mis actividades para cumplir con oportunidad las metas y tareas que me han sido asignadas
- Analizo y hago seguimiento a los resultados de mis actividades
- Asumo las consecuencias de lo que hago y lo que dejo de hacer
- Programo mis actividades, de tal forma que utilizo solo los recursos indispensables.
- Manifiesto compromiso y sentido de pertenencia por la entidad en mi labor diaria

COMPROMISO

Sentido de pertenencia y tomar como propios los propósitos misionales.

Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta reconocemos y



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

hacemos propias las directrices, objetivos corporativos, proyectos y logros institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra misión constitucional, propiciando el mejoramiento continuo.

Soy un servidor público comprometido cuando:

- Fomento y fortalezco mi sentido de pertenencia y estímulo a mis compañeros a asumirlo, contribuyendo a la construcción de una imagen positiva de la entidad.
- Conozco a cabalidad las funciones que debo desempeñar, las ejecuto con excelencia, dinamismo y dedicación y entiendo que con mi trabajo estoy contribuyendo al logro de la misión, visión y metas institucionales.
- Mantengo una actitud positiva en todo momento, con el propósito de mejorar mi trabajo, resolver problemas y superar conflictos.
- Antepongo el interés común a mis intereses particulares
- Manifiesto permanentemente disponibilidad abierta y positiva con los usuarios y compañeros de trabajo
- Participo activamente en todas las actividades que programa la entidad.

CONFIDENCIALIDAD

Disposición para mantener discreción sobre la información a la que hemos tenido acceso o que nos ha sido confiada.

En la Contraloría Departamental del Meta se guarda reserva sobre los documentos, hechos e información a los cuales tenga acceso como consecuencia del ejercicio fiscal que por mandato legal no puede ser divulgada, y discreción en el tratamiento de los asuntos internos de la Entidad. Los funcionarios guardarán el secreto profesional sin revelar información que sea de su conocimiento en el ejercicio de sus cargos, excepto en los casos y formas previstas en ley.

Soy un servidor público confidente cuando:

- Manejo los documentos de acuerdo a los requerimientos y autorizaciones encomendados
- Uso la información con carácter de reserva para los fines que me fue entregada
- Velo porque la información confidencial no sea indebidamente divulgada
- Cumpló la normatividad sobre guarda, reserva, divulgación de documentos e información confidencial.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

OBJETIVIDAD

Capacidad para hacer valoraciones imparciales y equitativas fundamentadas en hechos verificables.

En la Contraloría Departamental del Meta todas las actuaciones de nuestros funcionarios se fundamentan en hechos verificables que pueden ser controvertidos por los afectados, en igualdad de condiciones frente a la ley. Los funcionarios serán imparciales, objetivos y equitativos en el ejercicio de sus funciones demostrando su independencia e integridad en la toma de decisiones.

Soy un servidor público objetivo cuando:

- Procedo siempre de manera imparcial, sin conceder privilegios, otorgar preferencias ni discriminar a persona alguna.
- Soy preciso y verídico al proporcionar información a quienes la necesitan o soliciten
- Tomo decisiones fundamentadas en hechos y datos, privilegiando la objetividad en cada situación.
- Hago una asignación imparcial de los recursos públicos orientada al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

RESPECTO

Aceptación a los demás en su forma de pensar, sentir y actuar.

En la Contraloría Departamental del Meta escuchamos y consideramos las sugerencias de nuestros funcionarios y de la comunidad, con el fin de fortalecer los procesos misionales y de apoyo para mejorar la función fiscalizadora. Los funcionarios reconocerán, apreciarán y valorarán las cualidades, necesidades y decisiones de cada persona ya sea por su conocimiento o experiencia, dentro del marco de la ley. El trato a los demás debe ser cordial y digno

Soy un servidor público respetuoso cuando:

- Trato a los demás como deseo que me traten a mí
- Valoro el tiempo y las responsabilidades de los demás
- Doy trato equitativo e igualitario a todas las personas, con quienes me relaciono en cumplimiento de mi trabajo sin ejercer discriminación o señalamiento alguno.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

- Expreso de manera amable y constructiva observaciones
- Atiendo las solicitudes de la comunidad de manera amable y eficiente
- Tramito a tiempo las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición de la ciudadanía.

JUSTICIA

Dar a cada quien lo que le corresponde, según sus particularidades.

En la Contraloría Departamental del Meta reconocemos las particularidades de los sujetos de control y aplicamos la normatividad correspondiente, así mismo valoramos y exaltamos los logros alcanzados por nuestros servidores y los motivamos para el mejoramiento continuo. Los funcionarios deben ser honestos, rectos y estrictos en el cumplimiento de las normas que regulan el ejercicio del control fiscal y dar a cada quien lo que le pertenece o corresponde.

Soy un servidor público justo cuando:

- Escucho y considero la opinión de quienes piensan y actúan distinto a mí.
- Tramito todas las solicitudes con justicia y equidad en armonía con la normatividad existente en cada materia.
- Comprendo y respeto las normas diseñadas para el bien común
- Doy trato justo y respetuoso, obrando siempre en bien de la entidad.

5.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Contraloría Departamental del Meta ha definido un Mapa de Procesos y unas Caracterizaciones en las cuales se establece la identificación, enfoque de procesos, responsables, recursos, seguimientos, normatividad y documentación alusiva a la prestación del servicio.

5.2.1 Requisitos de Documentación

En la Contraloría Departamental del Meta se tienen documentadas las Directrices de Calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos Normativos y los Procedimientos Internos.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.2.2 Control de Documentos

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con un procedimiento documentado 600.01.04 Procedimiento para el Control de los Documentos, en el cual se encuentran definidos todos los parámetros de control tanto para los documentos internos como externos.

La actualización de los documentos se realiza a través del Jefe de la Dependencia, el cual envía al Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, el nuevo documento con las explicaciones que conllevan a la modificación.

Los documentos se encuentran publicados en la intranet de la entidad

Se cuenta con los listados maestros de documentos internos, externos y formatos, los cuales se actualizan permanentemente.

El control de los documentos externos de la Contraloría Departamental del Meta se realiza en la Intranet de la entidad en un link que se encuentra en la página principal denominado Normatividad, en la cual se conserva una copia de respaldo de los archivos magnéticos de la normatividad aplicable a la entidad. La actualización de las normas se efectúa a través de los responsables del área donde se apliquen o implementen estos documentos o de la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones y la actualización del Listado Maestro de Documentos de Origen Externo 600.02.02

5.2.3 Control de Registros

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con un procedimiento documentado 600.01.05 Procedimiento Control de Registros, en el cual se encuentran definidos todos los criterios alusivos a dicho control.

Por medio del formato 600.02.06 Control de Registros, se garantiza la implementación de dichos controles a los registros de la entidad, garantizando los criterios de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la Contraloría Departamental del Meta establece su compromiso por medio de la definición, documentación y difusión de las directrices de calidad, así como también asegurando la disponibilidad de recursos y la ejecución de la revisión por la dirección.

5.3.1 Enfoque al Cliente

Para poder establecer el direccionamiento estratégico de la Contraloría Departamental del Meta y que éste sea el conveniente para satisfacer las necesidades de los usuarios de la misma, se define el documento codificado 600.02.200, el cual identifica las partes interesadas y sus requisitos, incluyendo los clientes.

5.3.2 Política de Calidad

La Contraloría Departamental del Meta ha definido una Política de Calidad, tal y como se menciona en el numeral 5.2 de la NTC ISO 9001:2015 y numeral 5.3 de la NTC GP 1000:2009.

Dicha política esta documentada y publicada, tal como se evidencia en intranet de la entidad y cartelera de calidad expuesta tanto a los clientes como a los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta y es revisada para garantizar su adecuación y ajuste a la Contraloría Departamental del Meta, tal y como se evidencia en informe de Revisión por la Dirección.

5.3.3 Planificación

5.3.3.1 Objetivos de Calidad

La Contraloría Departamental del Meta ha definido unos Objetivos de Calidad, como se mencionan en el numeral 5.4.1 de la NTC GP 1000:2009 y numeral 6.2 de la NTC ISO 9001:2015, los cuales garantizan su coherencia con todo sistema de gestión de la calidad por medio de las relaciones evidenciadas en las Matrices de Planificación (ver listado maestro de registros).

Dichos objetivos se encuentra documentados y publicados en la misma forma de la Política de Calidad, tal como se evidencia en intranet y cartelera de calidad



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

expuesta tanto a los clientes como a los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta.

Se garantiza su coherencia con la política de calidad a través de la Matriz de Coherencia de Política con Objetivos de Calidad.

Además se garantiza la medición de los mismos a través del establecimiento de unos indicadores de calidad, los cuales se encuentran documentados en el Plan de Indicadores de Calidad, de cuya medición se deja evidencia en el formato 600.02.205 Indicador de Calidad.

Para establecer la medición de los objetivos generales de calidad de la Contraloría Departamental del Meta se realiza a través de un formato en donde se relacionan los objetivos de calidad con los indicadores que contribuyen con la medición de los mismos.

5.3.3.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La metodología de planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Meta, se establece en el documento 600.01.44 Procedimiento de Planificación de Calidad.

En dicho procedimiento se establece como estructura de la Planificación de Sistema de Gestión de la Calidad, la siguiente:

FIGURA N° 2. Estructura de la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.



	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

La Contraloría Departamental del Meta se asegura que mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando existe un cambio, por medio de la Matriz de Planificación de Cambios.

En el procedimiento de Planificación de Calidad también se establece la metodología para la realización de la Planificación de la Mejora.

5.3.3.3 Planificación Estratégica

La metodología de planificación estratégica de la Contraloría Departamental del Meta, se establece en el documento 600.01.75 Procedimiento Planificación Estratégica.

5.3.4 Roles, Responsabilidades, Autoridades y Comunicación

En la Contraloría Departamental del Meta la responsabilidad esta definida a través del Manual de Funciones y de los Procedimientos Internos establecidos (ver listado maestro de documentos).

Las autoridades están definidas a través del Organigrama por áreas y por cargos.

Tanto el Manual de Funciones como los Procedimientos Internos y los Organigramas han sido difundidos a los funcionarios.

La Contraloría Departamental del Meta garantiza la comunicación interna a través de cartas, actas, la cartelera de calidad, capacitaciones, publicación en la intranet en cuanto a la documentación del sistema de gestión de la calidad. También cuenta con un procedimiento 600.01.69 Procedimiento de Divulgación y Publicación y el plan de comunicaciones, con los cuales se garantiza la comunicación tanto interna como hacia el exterior. Igualmente se cuenta con el plan estratégico de comunicaciones.

5.3.4.1 Representante de la Dirección.

El Contralor Departamental del Meta ha designado como Representante de la Dirección al (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, quien se asegura que los procesos del sistema de gestión se encuentren



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

establecidos, implementados y mantenidos; también tiene la responsabilidad de que los funcionarios conozcan las necesidades de los clientes. Para tal efecto éstas se han publicado en la intranet de la entidad a los funcionarios y en la cartelera de calidad.

El Representante de la Dirección reporta para la revisión del sistema al Contralor el desempeño del sistema a través de unos Informes del Representante de la Dirección, en el cual incluye un análisis de los diferentes aspectos del sistema de gestión de la calidad, los resultados de las encuestas de los clientes, el análisis de indicadores y la medición de objetivos, entre otros temas.

5.3.5 Revisión por la Dirección.

La metodología de revisión del sistema de gestión de la calidad de la Contraloría Departamental del Meta se establece en el documento 600.01.56 Procedimiento Revisión por la Dirección.

En dicho procedimiento se establece que es una reunión formal en la cual participan el Contralor y el (a) Representante de la Dirección. En esta reunión se revisa si el sistema de gestión de la calidad es Conveniente, Adecuado, Eficaz, Eficiente y Efectivo para la Contraloría Departamental del Meta.

La Contraloría Departamental del Meta tiene definido realizar una revisión por la dirección en el año después de haberse realizado el ciclo de auditorías internas de calidad.

5.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

5.4.1 Provisión de Recursos.

Se han identificado para cada aspecto que se requiera y que sea propicio para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Contraloría Departamental del Meta y para el óptimo desempeño de las labores de cada uno de los funcionarios, los recursos necesarios los cuales se han destinado en el momento apropiado.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.4.2 Recursos Humanos.

En la Contraloría Departamental del Meta se ha establecido y documentado un Manual de Funciones en el cual se describe, tanto las funciones, como las competencias que debe poseer el ocupante de un cargo. Dichas funciones se han difundido a los funcionarios con el fin de asegurar el conocimiento del cargo, la importancia de las actividades desarrolladas y la contribución sobre el aporte de cada cargo para el cumplimiento y logro de las directrices de calidad.

Igualmente para la selección de personal que no ha sido seleccionado mediante convocatoria realizada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, se realiza pruebas psicotécnicas con el propósito de seleccionar a la persona adecuada que posea las habilidades requeridas para el cargo.

Para determinar las habilidades de los funcionarios en el desempeño del cargo, se efectúa una evaluación competencias en la cual se mide el cumplimiento tanto de las labores como de las habilidades.

Se cuenta con el formato 600.02.257: Evaluación de Competencias en el Cargo, por medio del cual se verifica si el funcionario posee o no las competencias en el desempeño del cargo, las cuales están establecidas bajo los criterios de educación, experiencia, formación y habilidades.

Además se ha implementado un programa de formación el cual se establece para brindar la formación necesaria a los funcionarios que presenten deficiencias o requieran actualización.

Para evaluar la eficacia de las capacitaciones, se deja evidencia de la ejecución de las mismas por medio del formato 600.02.190 Registro de Capacitaciones y se realiza una evaluación académica que mide la eficacia a corto plazo de la capacitación. La eficacia a largo plazo se mide a través de la evaluación de competencias.

También se cuenta con el documento 600.01.52 Procedimiento de Selección, Inducción, Evaluación y Capacitación del Talento Humano en donde se establece la metodología para realizar cada uno de los procesos mencionados.

Las evidencias del cumplimiento de este numeral se encuentran archivadas en las hojas de vida de cada funcionario y en la carpeta de Programa de Capacitación.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.4.3 Infraestructura

Algunos de los aspectos que se han identificado para la Contraloría Departamental del Meta son los siguientes:

- Adecuación de Áreas y/o Puestos de Trabajo.
- Adquisición y/o Mantenimiento de Hardware.
- Adquisición y/o Mantenimiento de Software.
- Adquisición y/o Mantenimiento de los Sistemas de Información.
- Mantenimiento de las Instalaciones Locativas.
- Equipos de medición: Flexómetro, Cinta Métrica, GPS (Sistema de Posicionamiento Geográfico), Odómetro, Esclerómetro y Medidor de Distancias Láser.

5.4.4 Ambiente de Trabajo

Algunos de los aspectos que se han identificado para la Contraloría Departamental del Meta son los siguientes:

- Formación del personal.
- Dotación para el personal con ingresos inferiores a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Adecuaciones para las instalaciones y puestos de trabajo (Temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación de aire, higiene y ruido).
- Programas de Salud Ocupacional y Bienestar Social.
- Ambiente no discriminatorio, tranquilo y libre de conflictos.

5.5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

5.5.1 Planificación de la Realización del Producto

La Contraloría Departamental del Meta tiene como documento maestro de planificación de los procesos, las Caracterizaciones, en las cuales se evidencia para cada proceso lo siguiente:



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

- Objetivo del proceso.
- Descripción del proceso (proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes).
- Responsables.
- Recursos necesarios para la ejecución del proceso.
- Medición y seguimiento (controles, seguimientos, indicadores, informes).
- Normatividad aplicable.
- Documentos de soporte.

Unido a esto cada proceso está planificado en un procedimiento documentado.

Adicionalmente se cuenta con otros planes de calidad (ver listado maestro de formatos), como de la Normatividad, de los Indicadores de Calidad, Metrológico, en donde se complementa la planificación y se definen criterios de aceptación.

La evidencia de todo esto se encuentra en la implementación de los formatos establecidos en los documentos anteriormente mencionados.

5.5.2 Procesos Relacionados con los Clientes

La Contraloría Departamental del Meta ha determinado mediante el formato 600.02.207 Plan de Calidad de Normatividad relacionar las normas que rigen cada uno de los procesos estratégicos, evaluación, misionales y de apoyo.

Para todos los procesos de la Contraloría Departamental del Meta la revisión de los requisitos se hace a través del cumplimiento de lo establecido en los diferentes procedimientos e instructivos que soportan documentalmente los procesos.

La Contraloría Departamental del Meta es una entidad que debe cumplir con la prestación del servicio a todos los usuarios que así lo requieran, siguiendo las leyes y/o normas establecidas para tal fin, por lo tanto esta en la capacidad de cumplir con todos los requerimientos siempre y cuando estén enmarcados dentro del marco legal.

Para garantizar que el usuario conozca los requisitos para la ejecución de los servicios se utiliza la publicación de la información pertinente, en las carteleras, intranet y/o en la página web de la entidad.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.5.2.1 Quejas

Para garantizar la retroalimentación al cliente de sus peticiones, quejas y/o reclamos se ha establecido metodología en los documentos 600.01.12 Procedimiento de Denuncias y 600.01.72 Procedimiento para Derechos de Petición, Quejas, Reclamos o Sugerencias en los cuales se determinan la recepción, tratamiento, comunicación al usuario y seguimiento de las mismas.

En estas metodologías se incluyen las denuncias de la comunidad hacia los sujetos de control, las quejas por la prestación del servicio y los derechos de petición.

5.5.2.2 Adquisición de Bienes y Servicios.

La metodología para la selección de proveedores y la adquisición de bienes y/o servicios se encuentra documentada en el procedimiento 600.01.32 Manual de Contratación.

La Contraloría Departamental del Meta garantiza que el producto a comprar es el requerido a través de las solicitudes de pedido de los funcionarios y la consolidación del mismo en la orden de compra que se envía a los proveedores.

En la Contraloría Departamental del Meta se ha establecido una matriz para identificar tanto los productos o servicios como los proveedores críticos, la cual se encuentra descrita dentro del procedimiento anteriormente mencionado.

Además se ha establecido una metodología para la evaluación y reevaluación de proveedores, la cual se encuentra descrita en el Instructivo 600.01.43 Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

En cuanto a la verificación de los productos comprados, esta se encuentra establecida en el documento 600.01.50 Procedimiento de Almacén y se deja evidencia en el formato Orden de Compra.

5.5.2.3 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

Los procesos de prestación del servicio de la Contraloría Departamental del Meta se controlan mediante:

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

- La implementación de los documentos establecidos para cada uno de ellos (ver listado maestro de documentos internos).
- El cumplimiento de la normatividad legal aplicable (ver listado de documentos internos y externos).
- Métodos de medición y seguimiento a través del sistema de información, planes de calidad, informes, formatos de control y seguimiento (ver listado maestro de formatos).

5.5.2.4 Validación de la Prestación del Servicio

La Contraloría Departamental del Meta realiza la validación de la prestación del servicio a través de:

- Competencia de los funcionarios que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio prestado.
- Existencia de procedimientos e instructivos documentados que estandarizan el desarrollo de los procesos.
- Existencia de registros que permiten evidenciar la implementación de cada uno de los procedimientos documentados.
- Establecimiento de controles y seguimientos que aseguran la prestación del servicio y permiten tomar acciones de manera oportuna y eficaz.

5.5.2.5 Identificación y Trazabilidad

Los productos resultantes de la prestación del servicio de la Contraloría Departamental del Meta (expedientes, informes) se encuentran identificados por un número o por clase de informe, entidad y vigencia. La Trazabilidad se puede evidenciar por medio de los formatos de controles establecidos.

5.5.2.6 Propiedad del Cliente y Proveedores Externos

La Contraloría Departamental del Meta está comprometida con la identificación, verificación, protección y con la salvaguarda de la propiedad de los clientes y

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

proveedores externos, a través de la clasificación de las partes interesadas y los controles a la propiedad de estas a nivel interno.

Todos los documentos soporte que, cuando se requiera, traiga el cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio, son anexados al mismo y archivados debidamente en el archivo de gestión y/o central de la Contraloría Departamental del Meta.

5.5.2.7 Preservación del Producto

La Contraloría Departamental del Meta garantiza la conservación de los documentos, a través de la competencia de sus funcionarios.

El Auxiliar Administrativo o funcionarios que llevan documentos a diligencias fuera de la Contraloría Departamental del Meta, los protegen del polvo, agua, aire, guardándolos dentro de un portafolio.

Una vez finalizado el servicio, el producto generado se guarda en un archivo en donde se protegen por medio de carpetas o empastes, guardándolos en estantes, en un lugar de acceso restringido. Cada producto está identificado por medio de un número, los consecutivos de los registros que contiene y el año, o por la clase de informe identificando el año.

Los registros que se encuentran en medio magnéticos, se protegen por medio de backups que realiza el Profesional con funciones de Sistemas, periódicamente, de acuerdo al documento 600.01.16 Procedimiento Recursos Informáticos.

5.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Contraloría Departamental del Meta tiene establecido el procedimiento 600.01.74 Control Físico el cual incluye las disposiciones para la generación

5.7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La Contraloría Departamental del Meta tiene establecido dentro de cada uno de sus documentos la metodología para llevar a cabo las actividades de control, seguimiento y medición de los procesos, los cuales se evidencian en los diferentes formatos de control, seguimiento y medición establecidos para tal fin.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.7.1 Seguimiento y Medición

5.7.1.1 Satisfacción del Cliente

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con el documento 600.01.67 Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente, en el cual se establece la metodología a seguir para obtener y utilizar la información relativa al cliente.

Se tienen cuatro tipos de clientes en la Contraloría Departamental del Meta: Participación Ciudadana, Servicio Prestado, Informes Presentados y Cliente Interno de los procesos misionales.

Para cada uno de ellos se tiene una muestra establecida y una encuesta diseñada, para ser realizada en periodos de tiempo determinados de acuerdo a lo establecido en el documento. Los resultados de estas encuestas se consolidan en unos cuadros de tabulación y son presentados por medio de una Ficha Técnica, con el informe de la Representante de la Dirección al Contralor. De dichos resultados se toman las acciones pertinentes y se hace seguimiento de los mismos a través del Comité de Calidad.

5.7.1.2 Auditoría Interna

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con el documento 600.01.54 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad, en el cual se establece la metodología a seguir para llevar a cabo este proceso, teniendo en cuenta la planificación, ejecución, verificación y toma de acciones, definiendo criterios de auditoría, selección de auditores, responsabilidades, presentación de resultados y registro de evidencias.

El control, seguimiento y medición del proceso se lleva a cabo por parte del (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, quien a su vez es auditora interna de calidad de la entidad.

Este proceso contempla la realización de las auditorías internas de calidad ya sea por personal externo contratado o por auditores internos de la Contraloría Departamental del Meta formados por instituciones o personal calificado para tal



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: 600.01.71

VERSIÓN 13.0

fin. A dichos auditores se les hace un seguimiento por parte del (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, el cual queda registrado en los formatos respectivos (ver listado maestro de formatos).

5.7.1.3 Seguimiento y Medición de Procesos y Productos

En la Contraloría Departamental del Meta se han establecido los siguientes parámetros para el seguimiento y la medición:

- **Procesos**

La metodología de seguimiento esta establecida dentro de los documentos alusivos a cada proceso (ver listado maestro de documentos) y las evidencias se encuentran en los formatos relacionados en dichos documentos (ver listado maestro de formatos).

La medición se encuentra determinada a través del documento 600.01.44 Procedimiento Planificación de Calidad y del formato 600.02.206 Plan de Indicadores de Calidad. Las mediciones se evidencian en el formato 600.02.205 Indicadores de Calidad.

- **Producto**

La metodología de seguimiento de los productos se evidencia a través de los formatos de control establecidos en los diferentes procesos.

La medición de los productos se evidencia a través de las listas de chequeo que reposan en las carpetas y estadísticas generadas en los informes de gestión trimestrales presentados al Contralor.

La Contraloría Departamental del Meta es una entidad que debe cumplir con la prestación del servicio a todos los usuarios que así lo requieran, siguiendo las leyes y/o normas establecidas para tal fin, por lo tanto la conformidad con los criterios de aceptación se evidencia únicamente con el cumplimiento de las mismas.

La liberación del producto se evidencia con la firma del Contralor.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

5.7.2 Control de No Conformes

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con el documento 600.01.46: Procedimiento para el Control de No Conformes en el cual se establece la metodología a seguir para la identificación, tratamiento y control de los no conformes.

La evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas, se encuentran plasmadas en el formato 600.02.197 Reporte de No Conformidad, el cual es archivado en la oficina del (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, quien efectúa control y seguimiento a través del documento 600.02.198: Control y Seguimiento de No Conformes.

Para el proceso de Almacén, se cuenta con una zona donde se identifican los elementos no conformes con etiquetas dispuestas para tal fin. Adicionalmente se hace el registro en el formato 600.02.310 Registro de Elementos No Conformes

5.7.3 Análisis de Datos

Los datos provenientes de los diferentes procesos se evidencian a través de:

- Sistema de Información SYSMAN.
- Formatos de Control y Seguimiento.
- Informes de gestión trimestral de cada proceso.
- Informes enviados a la Auditoría General de la República.
- Informes enviados a la Contraloría General de la República.
- Fichas Técnicas de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Formatos de indicadores de calidad.
- Evaluaciones y Reevaluaciones de los Proveedores.
- Evaluación de Competencias del Personal.
- Informe de auditorías internas de calidad.
- Informes de la Representante de la Dirección.
- Control y seguimiento de acciones.
- Control y seguimiento de no conformes.
- Estadísticas de Denuncias.
- Informes de Revisión por la Dirección.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

A través de estas herramientas se determina y analiza la información pertinente a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Meta.

5.7.4 Mejora

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con el documento 600.01.44 Procedimiento de Planificación de Calidad en el cual se describe la metodología a seguir para la planificación de la mejora.

A través de los resultados generados en el numeral anterior, Análisis de Datos, se generan las acciones necesarias para evidenciar e implementar las mejoras.

5.7.4.1 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

En la Contraloría Departamental del Meta se cuenta con el documento 600.01.48 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora, en el cual se establece la metodología a seguir para revisar las no conformidades reales y las potenciales, determinar sus causas, determinar e implementar las acciones a tomar, registrar los resultados de las mismas y revisar su implementación.

Por medio del formato 600.02.238 Descripción de Acciones se evidencia la implementación del procedimiento anteriormente mencionado; dichas acciones son archivadas en la oficina del (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.

Para documentar y hacer seguimiento a acciones correctivas, preventivas y/o de mejora provenientes del mapa de riesgos de la Contraloría Departamental del Meta, se toma como referencia las disposiciones establecidas en las políticas de administración del riesgo de proceso y corrupción, los mapas de riesgo se actualizan anualmente.

Las oportunidades de mejora se gestionan a través de la matriz DOFA, las cuales se desarrollan en el plan estratégico.

El control y seguimiento de estas acciones se evidencian a través del documento 600.02.239 Control y Seguimiento de Acciones.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

Dentro de los diferentes procesos de la CDM se deben suscribir unas acciones a tomar producto del desarrollo de la Auditorías, los cuales son:

- Para el proceso de Auditorías de Control Interno, los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta deben suscribir Planes de Mejoramiento, cuando el resultado de éstas así lo exija.
- Para el proceso de Auditoría Fiscal, los Sujetos de Control deben presentar Planes de Mejoramiento, cuando el resultado lo determine.
- Para Auditorías realizadas por la Auditoría General de la República, la Contraloría Departamental del Meta, debe presentar dichos planes en el evento que así se requiera.
- Para el proceso de Mejora Continua cuando haya necesidad de documentar acciones por problemas reales o potenciales, generados de Auditorías Internas de Calidad, No Conformes u otras fuentes, éstas se documentan en el formato de Descripción de Acciones como se mencionó anteriormente.

Estos Planes de Mejoramiento, tienen una estructura independiente, a las Acciones Correctivas y Preventivas que se manejan en el proceso de Mejora Continua, por tal razón, los Planes de Mejoramiento y el formato de Acciones Correctivas y Preventivas se manejan como metodologías independientes, cada una de acuerdo a los procedimientos establecidos para ellas.

6. FLUJOGRAMA

No aplica

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: 600.01.71 VERSIÓN 13.0

8. ANEXOS

- Anexo 1 Mapa de Procesos.
- Anexo 2 Organigrama.
- Anexo 3 Caracterización del Proceso Direccionamiento Institucional
- Anexo 4 Caracterización del Proceso Control Interno.
- Anexo 5 Caracterización del Proceso Vigilancia Fiscal
- Anexo 6 Caracterización del Proceso Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
- Anexo 7 Caracterización del Proceso Sancionatorios
- Anexo 8 Caracterización del Proceso Gestión de Talento Humano.
- Anexo 9 Caracterización del Proceso Gestión de Bienes y Servicios.
- Anexo 10 Caracterización del Proceso Gestión de Recursos Financieros.
- Anexo 11 Caracterización del Proceso Gestión Documental
- Anexo 12 Caracterización del Proceso Mejora Continua
- Anexo 13 Caracterización del Proceso Gestión de Recursos Informáticos
- Anexo 14 Caracterización del Proceso Control Interno Disciplinario.
- Anexo 15 Coherencia entre funciones, procesos y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.