

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Es una herramienta que contiene información detallada, ordenada y sistemática que contiene todas las instrucciones e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización.

MA 100.110.GC 1 V2



Contraloría
Municipal de Pereira

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

MAPA DE PROCESOS

CÓDIGO

FECHA

VERSIÓN

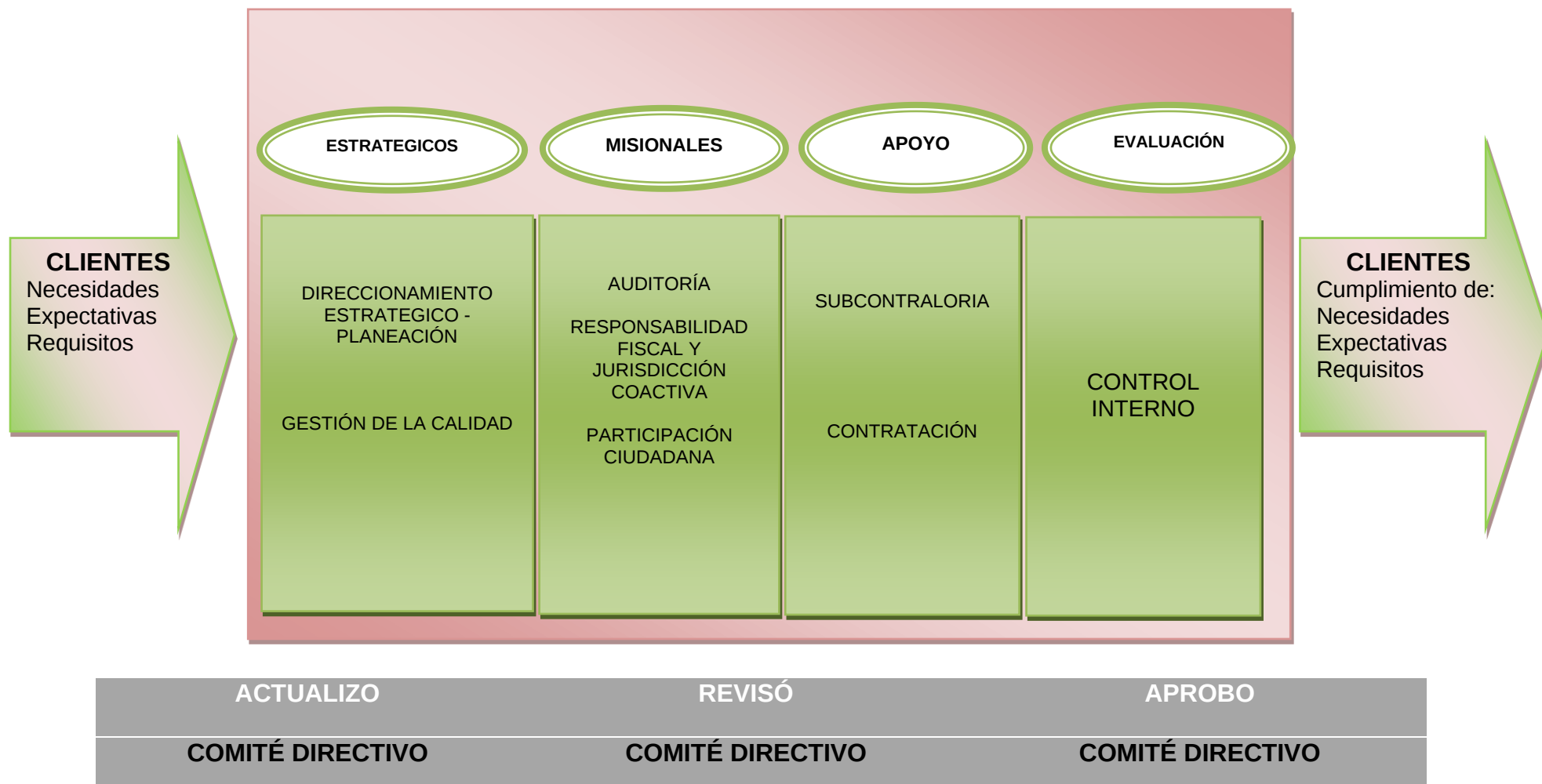
PÁGINAS

FO 100-110.GC 1

01-12-2021

11.0

1 de 1





CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	1 de 24

Proceso: Direccionamiento Técnico de Auditoría			Tipo: Misional.		
Objetivo: Ejercer la vigilancia y control fiscal sobre los recursos públicos que manejan las entidades del municipio de Pereira.					
Alcance: Todos los sujetos de control, previstos a auditar en el PVCFT.					
Líder del proceso: Director Técnico de Auditorías y/o Supervisor					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Congreso de la República Concejo Municipal Planeación CMP	Normatividad vigente Plan Estratégico Institucional Requisitos de la organización	P	Definir los criterios de planificación del proceso	Plan de acción PVCFT Documentación del proceso	Comité Directivo Equipo auditor
Planeación CMP Participación Ciudadana	PQRS Matriz de Riesgo Fiscal Metodología de Auditoría Normatividad aplicable PVCFT Rendición de cuenta Solicitudes especiales	H	Realizar Auditorías: Auditoría Financiera de Gestión y Resultados AFGR Auditoría de Desempeño AD Auditoría de Cumplimiento AC Actuación Especial de Fiscalización AEF	Memorando de asignación. Declaración de independencia. Oficio de presentación Carta de Compromiso Carta de Salvaguarda Acta de solicitud de información Plan de trabajo y cronograma de actividades ya aprobado Mesas de trabajo Actas de visita fiscal Informe Preliminar Derecho de contradicción Informe Final Formatos de traslado de hallazgos a las instancias competentes (sí aplica) Beneficios de Control Fiscal Plan de mejoramiento Papeles de Trabajo	Entidades sujetas de control Comunidad pereirana Auditoría General de la República Contraloría General de la República Contaduría General de la Nación Concejo de Pereira Otros Organismos de control
Entidades Sujetas de Control	PVCFT Oficio de Asignación especial Guía de Auditoría Territorial Resolución de rendición de cuenta Rendición de cuenta de la entidad sujeta de Control Normatividad aplicable Aplicativo SIA Contraloría	H	Realizar Registro, seguimiento y control deuda pública	Actas de visita fiscal Actas de Solicitud de Información Papeles de Trabajo Informe de deuda	Entidades sujetas de control Comunidad pereirana Auditoría General de la República Contraloría General de la República
Supervisor y/o DTA Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción Plan de Control de Calidad Seguimiento al desempeño del proceso	Encuestas de satisfacción de auditoría externa Matriz de indicadores de calidad Seguimiento plan de acción Plan de Control de Calidad Informes de gestión del proceso Seguimiento al PVCFT	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor
Supervisor y/o DTA Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Actas de reunión de seguimiento Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos Informe Control Interno	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	2 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción. Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de gestión del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor
Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva	Actas de reunión de seguimiento Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción.	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno Contralor

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	x	Ver Listado maestro de documentos delproceso	Ver los riesgos del proceso
Tecnológicos	x		
Financieros	x		
Infraestructura	x		
Logísticos	x		
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)		REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP	INDICADORES ASOCIADOS
Constitución Política de Colombia		4.1,5.3,5.4.1,7.1,7.2,7.5,8.2,3.8.2,4.8,3.8,4.8.5	Ver los indicadores de calidad del proceso
Ley 42 de 1993 y Decreto Ley 403 de 2020			
Ley 610 de 2000			
Ley 87 de 1993			
Ley 1952 de 2019			
Metodología de Auditoría G.A.T.			
Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial			
Resolución de rendición de cuentas			
Decreto 610 de 2000			
Decreto 1499 de 2017 - MIPG			



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	3 de 24

Proceso: SUBCONTRALORIA.			Tipo: Apoyo		Área: Adquisición de Bienes y Servicios	
Objetivo: Dar los lineamientos para que toda transacción para la adquisición de bienes, servicios y suministros por parte de la Contraloría Municipal de Pereira se efectúe de acuerdo con la Ley y la reglamentación vigente.						
Alcance: Todos los procesos y dependencias de la Contraloría Municipal de Pereira						
Líder del proceso: Subcontralor.						
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE	
Direccionamiento estratégico Control interno	Normatividad Requisitos de la organización	P	Definir criterios de planificación del proceso	Plan de acción Documentos del proceso	Sub contraloría Control interno Funcionarios de la entidad	
Contralor	Contratos realizados	H	Manejo del plan de compras	Ejecución del plan de compras	Entidades de control y la misma entidad	
Procesos de apoyo, presupuesto, tesorería, recursos humanos	Recepción y verificación de elementos.	H	Manejo de almacén e inventarios	Inventario de la entidad actualizado Conciliaciones	Funcionarios de la entidad y contratistas (proveedores). Todos los procesos.	
Gestión de calidad Control interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Seguimiento al desempeño del proceso	Informes de desempeño del proceso	Gestión de calidad Control interno Contralor	
Bienes	Informe de desempeño del proceso	A	Acciones correctivas, preventivas, ode mejora	Planes de mejoramiento mapas de riesgo	Gestión de calidad Control interno Contralor	
RECURSOS REQUERIDOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS		
Recursos Humanos	X	Ver listado maestro de documentos	Ver instructivo mapa de riesgos y mapa riesgos de corrupción			
Tecnológicos	X					
Financieros	X					
Infraestructura	X					
Logísticos	X					
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)			REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES ASOCIADOS		
Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 209, 269 y 343						
Ley 87 de 1993						

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CARACTERIZACIONES DE PROCESO			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	4 de 24

Directiva Presidencial 02 de 1994	4.1, 5.3, 5.4, 8.2.3, 8.4, 8.5	Ver indicadores del plan de acción
Resolución 4444 de 1995 (plan general de contabilidad pública)		
Circular externa No. 026 de 1998 (CGN)		
Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario, Ley 1474 de 2011 “por medio del cual se dictan Normas orientadas a establecer mecanismos de Prevención, investigación y sanción de Actos de Corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública		
Decreto 1499 de 2017 - MIPG		

Proceso: CONTRATACION			Tipo: Apoyo		
Objetivo: Dar los lineamientos para adelantar los procesos de selección de bienes, servicios y obras dentro de las modalidades de selección de acuerdo con lo establecido en el estatuto general de contratación de la administración pública y sus normas reglamentarias.					
Alcance: Aplica para la adquisición de bienes, servicios y obras requeridos por la entidad.					
Líder del proceso: Asesor Jurídico					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Estado Direccionamiento estratégico Planeación Gestión de la Calidad	Normatividad Plan Institucional Requisitos de la organización	P	Definir criterios de planificación del proceso.	Documentos del proceso	Todos los procesos
Todos los procesos Estado	Necesidades de contratación Requisitos según modalidad de contratación	P	Etapa preparatoria	Oficio de solicitud	Contralor

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	5 de 24

Todos los procesos Oferentes de productos y/o servicios	Necesidades de contratación Documentos mínimos para la celebración de contratos estatales.	P	Etapla precontractual	Oficios de solicitud CDP firmado Invitación pública firmada por el Contralor o quien haga sus veces. Publicación (cuando haya lugar a ello) Aviso de convocatoria. Convocatoria a las veedurías ciudadanas (cuando hayalugar a ello). Actas de recepción de ofertas (cuando haya lugar a ello)Acta de calificación (cuando haya lugar a ello) Acta de evaluación y requisitos habilitantes (cuando hayalugar a ello) Contratación directa (prestación de servicios profesionalesy de apoyo a la gestión)	Todos los procesos
Todos los procesos Oferentes de productos y/o servicios	Necesidades de contratación Documentos mínimos para la celebración de contratos estatales.	H	Etapla contractual	Minutas de contratos Aceptación de oferta (invitación pública) Registro presupuestal Aprobación de pólizas (cuando haya lugar a ello) Delegación de supervisión (cuando haya lugar a ello)Acta de inicio	Todos los procesos
Todos los procesos Oferentes de productos y/o servicios	Acta de inicio	H	Etapla post contractual	Actas parciales Informe de actividades y soportes legales	Todos los procesos
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de los indicadores del plan de acción. Seguimiento al desempeño del Proceso.	Informes de gestión del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Gestión de Calidad Control Interno Contratación	Seguimiento e informes del proceso Medición de los indicadores del plan de acción.	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno Contralor

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	X	Ver listado maestro de documentos asociados al proceso.	Ver mapa de riesgos del proceso
Tecnológicos	X		
Financieros	X		
Infraestructura	X		
Logísticos	X		
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)		REQUISITOS DE NORMA	INDICADORES ASOCIADOS
Constitución Política de Colombia.			
Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación Pública.			
Ley 190 de 1995 – Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.			



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	6 de 24

Ley 1150 de 2007 – Por el cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.	4.1	Ver indicadores en el plan de acción
Decreto 2474 de 2008 – Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad, selección objetiva y se dictan otras disposiciones.	4.5.3, 5.4.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.2.3, 8.4, 8.5	
Decreto 4828 de 2008 – Por el cual se expide el régimen de garantías en la contratación en la administración pública.		
Decreto 4881 de 2008 – Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1150 de 2007 en relación con la verificación de las condiciones de los proponentes y su acreditación para el registro único de		
Decreto 2025 de 2009 – Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2474 de 2008 y se dictan otras disposiciones.		
Decreto 3576 de 2009 – Por el cual se modifica parcialmente el decreto 2474 de 2008 y el decreto 2025 de 2009.		
Ley 1474 de 2011 “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a establecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la Gestión		
Decreto 2516 del 12 de agosto de 2011, mediante el cual se reglamenta la contratación de minimacuantía, incluida en la ley anticorrupción.		
Decreto 4266 de 2012 por el cual se modifica el artículo 82 del decreto 2474 de 2018 y se reglamenta parcialmente el artículo 13 de la ley 80 de 1993.		
Decreto 19 de 2012 “anti trámite”		
Decreto 4117 de 2011 por la cual se crea la agencia de Contratación Pública.		
Decreto 1082 de 2015 por medio del cual se reglamenta la Contratación Pública en el estado Colombiano		
Decreto 1499 de 2017 - MIPG		

Proceso: Control Interno			Tipo: Evaluación		
Objetivo: Establecer las acciones que permitan garantizar el cumplimiento de la función administrativa de la Contraloría, bajo los preceptos y mandatos que le impone la Constitución Nacional y la Ley.					
Alcance: Todos los procesos y dependencias de la Contraloría Municipal de Pereira.					
Líder del proceso: Asesor de Control Interno					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Gobierno Nacional - DAFP Gestión de Calidad	Normatividad Requisitos de la organización	p	Definir criterios de planificación del proceso.	Plan de auditorías Plan de acción Documentos del proceso	Todos los procesos



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	7 de 24

Todos los procesos	Resultados auditorías internas y externas Informes de seguimientos pasados.	H	Asesoría y acompañamiento a los procesos	Informes de evaluación	Todos los procesos
Todos los procesos	Resultados auditorías internas y externas Informes de seguimientos pasados.	H	Asesoría y evaluación de la gestión del riesgo	Mapa de riesgo Informes de administración del riesgo	Todos los procesos Entidades de control
Todos los procesos	Plan de auditorías internas Solicitudes auditoría especial Resultados de auditorías internas y externas pasadas. Planes de acción formulados Manuales de procesos y procedimientos Manuales de funciones	H	Evaluación y seguimiento	Plan de auditoría Lista de verificación Notas de auditoría Resultados de las auditorías internas de la vigencia Planes de mejoramiento por proceso e institucional Plan de mejoramiento individual Seguimiento a planes de mejoramiento	Todos los procesos Entes de control
Todos los procesos	Solicitudes de capacitación Necesidades de sensibilización del control y el autocontrol.	H	Fomento de la cultura del autocontrol	Oficios, folletos Capacitaciones realizadas según PIC.	Todos los procesos
Todos los procesos	Información para diligenciamiento de formatos de la cuenta y los informes requeridos en esta.	H	Rendición de cuentas	Oficios Informes	Auditoría General de la República Contraloría Departamental DAFP
Gestión de Calidad Planeación Contralor Subcontralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de desempeño del proceso	Gestión de Calidad Planeación Contralor Subcontralor

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Gestión de Calidad Contralor	Informes de desempeño del proceso	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Acciones correctivas, preventivas o de mejora gestionadas. Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Contralor

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	X	Ver listado maestro de documentos	Ver mapa de riesgos del proceso
Tecnológicos	X		
Financieros			
Infraestructura	X		
Logísticos	X		



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	8 de 24

REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)	REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES
Ley 87 de 1993	4.1,5.3,5.4.1,8.2.3,8.4,8.5	Ver indicadores en el plan de acción.
Ley 489 de 1998 Decreto 2145 de 1999 Directiva presidencial 09 de 1999		
Decreto 1537 de 2001, art. 4.		
Decreto 1599 de 2005		
Resolución interna No. 151 de 2007		
Guía de administración del riesgo del DAFP		
Ley 872 de 2003 Decreto 4110 de 2004		
Ley 190 de 1995		
Decreto 1567 de 1998		
Ley 872 de 2003 Decreto 4110 de 2004		
Decreto 2539 de 2005		
Ley 1010 de 2006		
Constitución política de 1991 Art. 2 y Art. 17		
Ley 43 de 1993		
Ley 527 de 1999		
Decreto Ley 272 de 2000		
Resolución Orgánica 016 de 2005, Ley 1474 de 2011 "por medio del cual se dictan Normas orientadas a establecer mecanismos de Prevención, investigación y sanción de Actos de Corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública		
Decreto 1499 de 2017 - MIPG		

Proceso: Gestión de la Calidad	Tipo: Estratégico
Objetivo: Establecer, documentar implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTCGP 1000.	
Alcance: Aplica a las actividades de planificación, socialización, implementación, verificación y análisis del Sistema de Gestión de la Calidad, hasta el mejoramiento continuo de los procesos.	
Líder del proceso: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.	



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	9 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Proceso de Direccionamiento Estratégico Planeación DAFP - ICONTEC	Directrices del funcionamiento de la entidad- Plan Estratégico Normas técnicas	P	Planificar el sistema de gestión de calidad	Políticas, objetivos de calidad Documentos del proceso Cronograma de actividades	Todos los proceso
Todos los procesos.	Documentación Solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos	H	Control de Documentos y Registros -	Listado maestro de documentos Control de Documentos.	Todos los procesos
Proceso de Direccionamiento Estratégico Control interno	Necesidad de conocer y controlar el desempeño del proceso Cronograma de actividades Resultados de auditorías previas	H	Gestión de auditorías internas y externas al sistema de gestión de calidad.	Procesos auditados, controlados y verificados Informes de auditoría	Todos los procesos
Procesos misionales	Servicio no conforme	H	Gestionamos el servicio no conforme	Servicios no conformes gestionados Solicitud de acciones correctivas o preventivas	Procesos misionales
Todos los procesos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	H	Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora para seguimiento.	Control interno Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de capacitación y sensibilización	H	Capacitaciones, sensibilizaciones frente al sistema de gestión de calidad	Capacitaciones y sensibilizaciones realizadas	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de conocer el desempeño del proceso. Insumos para la revisión por la dirección (Resultados de auditoría, Retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos (indicadores y servicios no conformes), estado de acciones correctivas y preventivas, seguimiento a revisiones por la dirección previas, cambios que pueden afectar el sistema de gestión de calidad, recomendaciones para la mejora, resultados sobre la gestión del riesgo).	V	Evaluar el desempeño del proceso y del sistema de gestión de calidad	Resultado de la revisión por la dirección: mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del S.G.C y sus procesos, mejora del servicio y necesidades de recursos. Informes de desempeño del proceso y del sistema de gestión de calidad.	Todos los procesos

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
-----------	------------------	----------	--------------------------------	------------------	---------

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	10 de 24

Audidores Control Interno Gestión de Calidad	Informes de desempeño del proceso	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Acciones correctivas, preventivas o de mejora gestionadas. Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno
--	-----------------------------------	----------	--	--	---------------------------------------

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	x	Ver listado maestro de documentos.	Ver mapa de riesgos del proceso
Tecnológicos	x		
Financieros	x		
Infraestructura	x		
Logísticos	x		
NORMATIVIDAD APLICABLE		REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES ASOCIADOS
Ley 872 de 2003 Decreto 4110 de 2004		4,8	Ver indicadores de calidad
Decreto 1599 de 2005			
Ley 594 de 2000			
Decreto 943 de 2014			
Decreto 1499 de 2017 - MIPG			



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	11 de 24

Proceso: SUBCONTRALORIA			Tipo: Apoyo			Área: Gestión Documental			
Objetivo: Dar los lineamientos para la conservación de los documentos, organización del archivo y la prestación del servicio de consulta de documentos de manera oportuna.									
Alcance: Todos los procesos y dependencias de la Contraloría Municipal de Pereira.									
Líder del proceso: Subcontralor									
PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO		SALIDA/RESULTADO		CLIENTE
Gobierno Nacional Archivo General de la Nación Subcontralor		Normatividad Requisitos de la organización		P	Definir criterios de planificación del proceso.		Plan de actividades Documentos del proceso.		Subcontralor Control Interno
Comunidad Pereirana Sujetos de Control y Otros		Información o solicitudes		H	Manejo de comunicaciones oficiales externas		Comunicaciones oficiales a tramitar o tramitadas		Funcionarios de la entidad Comunidad Pereirana Entidades sujetas de control yOtros. Todos los procesos.
Funcionarios de la entidad Todos los procesos		Memorando interno Cartas internas Resoluciones internas.		H	Manejo de comunicaciones oficiales internas		Comunicaciones internas a tramitar o tramitadas		Funcionarios de la entidad. Todos los procesos.
Todos los procesos		Transferencias de archivo de gestión		H	Manejo del archivo central		Archivos conservados		Funcionarios de la entidad Entidades de control Comunidad pereirana Entidades sujetas de control yOtro. Todos los procesos.
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor Subcontralor		Necesidad de conocer el desempeño del proceso		V	Seguimiento al desempeño del proceso.		Informes de desempeño del proceso		Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor Subcontralor
Gestión de Calidad Control Interno Gestión Documental		Informes de desempeño del proceso		A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.		Acciones correctivas, preventivas o de mejora gestionadas. Mapas de riesgos		Gestión de Calidad Control Interno Subcontralor



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA
CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	12 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
RECURSOS REQUERIDOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	
Recursos Humanos	X		Ver listado maestro de documentos	Ver mapa de riesgos del proceso	
Tecnológicos	X				
Financieros	X				
Infraestructura	X				
Logísticos	X				
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)			REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES ASOCIADOS	
Ley 594 de 2000			4,1, 4.2.4, 5.3, 5.4, 8.2.3, 8.4, 8.5	Ver indicadores en el plan de actividades del proceso	
Acuerdo 060 de 2001, Archivo General de la Nación					
Acuerdo 042 de 2012					
Ley 1712 de 2014					
Decreto 2568 de 2012					
Decreto 1499 de 2017 - MIPG					



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	13 de 24

Proceso: SUBCONTRALORIA.			Tipo: Apoyo			Área: Gestión financiera			
Objetivo: Realizar el registro de operaciones, análisis de resultados, y presentación de los Estados Financieros de la Contraloría Municipal, así como la consolidación y análisis de la Contabilidad.									
Alcance: Incluye los procedimientos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería.									
Líder del proceso: Subcontralor.									
PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO		SALIDA/RESULTADO		CLIENTE
Concejo Municipal de Pereira Congreso de la República Contaduría Nacional Ministerio de Hacienda y Crédito Público Gobierno Nacional		Normas legales: (acuerdo 08 de 2014, acto administrativo de liquidación del presupuesto. Régimen de contabilidad pública, estatuto tributario, resolución de aprobación del pac)		P	Definir criterios de planificación del proceso.		Documentos del proceso. Directrices para la ejecución de las actividades presupuestales, contablesy de tesorería. Plan de actividades		Organismo de control, comunidad pereirana la entidad, Funcionariosde la Entidad, Contratistas, Entidades Bancarias,
Concejo Municipal de Pereira - Municipio de Pereira Congreso de la República Gobierno Nacional		Normas legales Acuerdo Concejo Municipal Decreto de liquidación del presupuesto del Municipio de Pereira Información histórica Datos de IPC vigencia anterior		H	Elaborar y ejecutar el presupuesto		Presupuesto para la vigencia. Comprobantes (notas de ajuste, registros presupuestales y otros) Cuadro de cierre presupuestal Informes de ley		Procesos internos Comunidad pereirana Entidades bancarias Órganos de control
Gobierno Nacional Contaduría Nacional Ministerio de Hacienda y Crédito Público		Régimen de Contabilidad Pública Estatuto tributario		H	Contabilizar (Registrar y causas movimientos de la entidad).		Comprobantes (notas de contabilidad, causaciones notas de apertura, notas de cierre) Estados financieros Informes contables Informes de ley		Procesos internos Comunidad pereirana Entidades bancarias Órganos de control



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	14 de 24

Contabilidad	Soportes y registros contables	H	Elaboración y registro de pagos	Pagos realizados Nómina Comprobantes de Egreso Boletines de Caja Conciliaciones Bancarias Informe: PAC (Plan Anual Mensual izado de Caja), Informe: Certificado de Ingresos y Retenciones	Funcionarios de la Entidad Contratistas Entidades bancarias Órganos de Control
Municipio de Pereira Comunidad Pereirana Sujetos de control	Transferencias del municipio, multas y fotocopias	H	Ingresos	Recibos de Caja Consignaciones	Contraloría Municipal de Pereira
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de desempeño del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor
Gestión financiera	Informe de desempeño del proceso	A	Acciones correctivas, preventivas o de	Planes de mejoramiento	Gestión de Calidad

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	x	Ver listado maestro de documentos del proceso.	Ver mapa de riesgos del proceso.
Tecnológicos	x		
Financieros	x		
Infraestructura	x		
Logísticos	x		
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)		REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES ASOCIADOS
Decreto 111 de 1996.		4.1,5.3,5.4.1,6.1,8.2.3,8.4,8.5	Ver indicadores del plan de actividades.
Plan General de Contabilidad Pública. (Resolución 354 de 2007)			
Acuerdo 08 de 21 de mayo de 2014 Concejo Municipal de Pereira			
Ley 61416 del 2010.			
Ley 80 de 1993,			
Estatuto Tributario			
Decreto 1499 de 2017 - MIPG			

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CARACTERIZACIONES DE PROCESO			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	15 de 24

Proceso: Participación Ciudadana			Tipo: Misional.		
Objetivo: Generar espacios de participación ciudadana que faciliten el control fiscal a la gestión del Municipio de Pereira.					
Alcance: Comunidad Pereirana.					
Líder del proceso: Director Operativo de Planeación y Participación Ciudadana					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Estado - Contraloría General de la República. Direccionamiento estratégico Planeación Gestión de la Calidad	Normatividad Plan Institucional Requisitos de la organización	p	Definir criterios de planificación del proceso.	Plan de Acción. Documentos del proceso.	Planeación Contralor Control Interno Auditoría General de la República.
Comunidad Pereirana Sujetos de Control Auditoría General de la República Contraloría General de la República	Denuncias, Quejas y reclamos a través de (Oficio, vía telefónica- Línea Anticorrupción,Medios Electrónicos- Link de denuncias de lapágina web, personal- audiencias, conversatorios, ventanilla única de la CMP),	H	Recepción y trámite de las diferentes DQR.	Oficios: (Respuesta preliminar, solicitud de información, respuesta de fondo, notificación por aviso, encuestas de satisfacción.	Comunidad Pereirana. Entidades sujetas de control. Auditoría General de la República. Dirección de Auditorias.



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	16 de 24

Comunidad Pereirana	Solicitudes Generales - Oficios (capacitación, conformación de Veedurías conversatorios, información, informes entre otros)	H	Formación y capacitación en control fiscal y social	Oficio de aprobación de solicitudes. Encuesta de satisfacción	Comunidad Pereirana. Entidades sujetas de control. Auditoría General de la República.
Planeación	Plan de Acción Aprobado (Mecanismos de participación: control social juvenil, contralor estudiantil, audiencias públicas, veeduría, entre otros).	H	Acompañamiento y desarrollo de mecanismos de participación ciudadana	Informe de gestión. Indicadores Encuestas de satisfacción.	Comunidad Pereirana. Entidades sujetas de control. Auditoría General de la República Internos (Control Interno, Planeación, Despacho del Contralor y Subcontralor
Comunidad Pereirana	Requerimientos	H	Atención a la ciudadanía	Registro de atención a la comunidad.	Comunidad Pereirana. Auditoría General de la República
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción. Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de gestión del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor

Participación ciudadana	Actas de reunión de seguimiento Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción.	A	Acciones correctivas, preventivas o mejora.	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno Contralor
-------------------------	---	---	---	--	--

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	x	Ver listado maestro de documentos del Proceso.	r mapa de riesgos del proceso
Tecnológicos	x		
Financieros	x		
Infraestructura	x		
Logísticos	x		
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)		REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES ASOCIADOS
Constitución Política de Colombia			
Ley 42 de 1993 de Control Fiscal, Código penal			

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	17 de 24

Ley 599 de 2000.	4.1,5.3,5.4.1,7.1,7.2,7.5,8.2,8.3,8.4,8.5	Ver indicadores de calidad del proceso Ver indicadores del plan de acción.
Código Único Disciplinario		
Ley 734 de 2002,		
Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011		
Decreto Ley 19 de 2012 Anti trámite		
Ley 1474 de 2011.		
Ley 850 de 2003		
Ley 80 de 1993.		
Ley 134 de 1994.		
Ley 136 de 1994.		
Ley 472 de 1998.		
Ley 489 de 1998.		
Ley 610 de 2000.		
Decreto 1499 de 2017 - MIPG		
Y demás normas concordantes que regulen la materia.		

Proceso: Planeación (planes, programas y proyectos) - Direccionamiento estratégico			Tipo: Estratégico		
Objetivo: Proyectar el desarrollo organizacional a través de la estructuración de los diferentes instrumentos de planificación (planes, programas y proyectos).					
Alcance: Determinar las líneas de acción y programar la planeación y desarrollo de la Contraloría Municipal de Pereira, optimizando el talento humano, los recursos tecnológicos, logísticos y financieros, para el cumplimiento eficiente de su cometido estatal.					
Líder del proceso: Director Operativo de Planeación y Participación Ciudadana					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	18 de 24

Todos los procesos. Entidades sujetas de control. Auditoría General de la República Contraloría General de la República.	Programa de Gobierno del Contralor, presentado al Concejo Municipal	P	Elaboración Plan Estratégico institucional	Plan Estratégico Institucional (aprobado y adoptado mediante acto administrativo)	Todos los procesos Entidades sujetas de control Auditoría General de la República
Dirección Técnica de Auditorías. Entidades sujetas de control, Participación Ciudadana, Auditoría General de la República, Contraloría General de la República	Hallazgos vigencia anterior, Quejas de la Ciudadanía, Control Fiscal Micro, Asuntos de Potencial Importancia	P	Estructuración Matriz de Riesgos Fiscales	Matriz de Riesgos Fiscales (aprobado mediante acto administrativo)	Dirección Técnica de Auditorías. Auditoría General de la República, Contraloría General de la República.
Dirección Técnica de Auditorías. Entidades sujetas de control, Parto Auditoría General de la República, Contraloría General de la República	Matriz de Riesgos Externos, Denuncias Quejas y Reclamos	P	Elaboración Plan General de Auditorías	Plan General de Auditoría - (aprobado mediante acto administrativo) Plan Nacional de Auditoría PNA	Dirección Técnica de Auditorías. Entidades sujetas de control Auditoría General de la República, Contraloría General de la República.
Dirección Técnica de Auditorías. Entidades sujetas de control, Participación Ciudadana Auditoría General de la República, Contraloría General de la República	Plan General de Auditoría	P	Programación del proceso AUDITOR	Cronograma de Auditoría	Dirección Técnica de Auditorías. Entidades sujetas de control Auditoría General de la República, Contraloría General de la República.
Todos los procesos.	Plan Estratégico, Plan de acción de la diferentes dependencias	H	Revisión, análisis y consolidación de Planes de Acción	Plan de Acción consolidado de la entidad, aprobado mediante acto administrativo	Todos los procesos Auditoría General de la República
Dirección Técnica de auditorías, Auditoría General de la República, Contraloría General del Departamento, Contraloría General de la República.	Metodologías, Normas, Manuales	H	Actualización de metodologías	Metodología aprobada, adaptada y adoptada, mediante acto administrativo	Dirección Técnica de auditorías, Auditoría General de la República, Contraloría General de la República.
Todos los procesos	Informes de actividades de control, de Gestión y Planes de Acción	H	Consolidación y Estructuración Informe de Gestión Institucional y el de Rendición de Cuentas a la ciudadanía	Informe validado por el Contralor	Ciudadanía en General
Control Interno	Mapa de Riesgos de Corrupción, Plan de Acción, Plan General de Auditoría	V	Medición de del plan estratégico Seguimiento al desempeño del proceso.	Informe de cumplimiento o avance del Plan estratégico	Gestión de Calidad Control Interno Contralor
Todos los procesos Control Interno Gestión de Calidad	Actas de reunión de seguimiento Medición de los indicadores del plan de acción. Informes del proceso	A	Acciones correctivas, preventivas o mejora y servicio no conforme	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno Contralor

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	x	Ver listado maestro de documentos del proceso.	Ver mapa de riesgos del proceso.
Tecnológicos	x		
Financieros	x		
Infraestructura	x		
Logísticos	x		



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	19 de 24

REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)	REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP	INDICADORES ASOCIADOS
Constitución Política de Colombia 1991	4.1,5.3,5.4.1,7.1,7.2,7.3,7.5,8.2.3,8.4,8.5	Ver indicadores del plan de acción.
Ley 42 de 1993		
Metodología de Auditoría GAT adaptada y adoptada para la Contraloría Municipal de Pereira		
Ley 152 de 1994		
Programa de gobierno del Contralor.		
Decreto 568 de 1996		
Decreto 2681 de 1993		
Ley 358 de 1997		
Decreto 696 de 1998		
Decreto 2278 de 1999.		
Decreto 610 de 2002.		
Decreto 3480 de 2003		
Ley 152 de 1994		
Ley 142 de 1994		
Decreto 359 de 1995.		
Ley 1474 de 2011 Normas orientadas a establecer mecanismos de Prevención, investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.		
Metodología de Auditoría GAT adaptada y adoptada por la Contraloría Municipal de Pereira, Metodología para la revisión de la cuenta adaptada y adoptada por la Contraloría Municipal de Pereira.		
Decreto 1499 de 2017 - MIPG		

Proceso: Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. Ordinario y Verbal	Tipo: Misional.
--	------------------------



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	20 de 24

Objetivo: Recuperar los recursos que por detrimento patrimonial se le hayan causado al Municipio de Pereira.					
Alcance: Los servidores públicos y/o particulares que manejen recursos del Municipio de Pereira.					
Líder del proceso: Director de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Congreso de la República. Direccionamiento estratégico Planeación	Ley 610 de 2000 Ley 1474 de 2011 Código Contencioso Administrativo Plan institucional Requisitos de la organización	P	Definir los criterios de planificación del proceso	Documentos del proceso Plan de acción	Planeación Control Interno
Dirección Técnica de Auditorías	Hallazgo TIPO fiscal	H	Indagación preliminar	Archivo de proceso Inicio de proceso de	Presuntos responsables
Dirección Técnica de Auditorías	Hallazgo TIPO fiscal	H	Responsabilidad fiscal	Archivo o fallo con responsabilidad fiscal	Presuntos responsables o
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva	Fallo con responsabilidad fiscal	H	Proceso coactivo	Recuperación del detrimento fiscal	Responsables fiscales
Congreso de la República. Direccionamiento estratégico	Art. 47 y siguientes de la ley 1437 de 2011Ley 42 de 1993 Resolución interna 182 de 2008 y 070 de 2013	H	Proceso sancionatorio	Archivo Sanción	Investigados
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción.Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de gestión del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor
Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva	Actas de reunión de seguimiento Medición de la satisfacción del cliente Medición de los indicadores de calidad Medición de los indicadores del plan de acción.	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno Contralor
RECURSOS REQUERIDOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	
Recursos Humanos	x	Ver listado maestro de documentos del proceso	Ver mapa de riesgos del proceso		
Tecnológicos	x				
Financieros					
Infraestructura	x				
Logísticos	x				
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)			REQUISITOS NORMA ISO 9001 / NTC GP 1000	POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO	
Constitución Política de Colombia artículo 267 y 272			4.1, 7, 8.2.3,8.3,8.4,8.5	Ver indicadores de calidad del procesoVer indicadores del plan de acción	
Ley 610 de 2000.					
Resolución 047 del 7 de febrero de 2005 Contraloría Municipal.					
Ley 42 de 1993					
Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.					
Código de procedimiento Civil, Código de procedimiento penal.					
Resolución 182 de 2008					
Resolución 070 de 2013					
Decreto 1499 de 2017 – MIPG					



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	21 de 24

Proceso: SUBCONTRALORIA			Tipo: Apoyo		Area: Gestión de Sistemas
Objetivo: Apoyar a la Contraloría Municipal de Pereira y por su conducto a los sujetos de control, en la implementación, capacitación y soporte de los sistemas de información, además de apoyar labores cotidianas en donde se involucra la tecnología de la información.					
Alcance: Todos los procesos de la Contraloría Municipal de Pereira y sujetos de control.					
Líder del proceso: Subcontralor					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Estado - Auditoría General de la República. Mintic Direccionamiento estratégico Planeación Gestión de la Calidad	Normatividad Plan Institucional Requisitos de la organización	P	Diagnóstico - Definir criterios de planificación del proceso.	Plan de Acción. Documentos del proceso.	Planeación Subcontralor Contralor Control Interno Auditoría General de la República.
Mintic Direccionamiento estratégico Planeación Gestión de la Calidad	Plan de acción Plan Institucional Requisitos de la organización	H	Estructurar políticas del área y plan de contingencia	Políticas para la Administración de las TIC y Plan de Contingencia del Área de Sistemas	Todos los procesos
Todos los procesos Sujetos de control	Requisitos de la organización Necesidades de los procesos Necesidades de los sujetos de control	H	Administración de la red (copias de respaldo, control inventario tecnológico, activación de servicios, atención al usuario interno, mantenimiento, adquisición de elementos, capacitación)	Servicios prestados Usuarios atendidos Mantenimiento realizados Elementos adquiridos Conciliación de inventarios Capacitaciones realizadas	Todos los procesos Sujetos de control
Todos los procesos Mintic	Necesidades de publicación de informaciónLey 1712 de 2014 Directrices de Gobierno en Línea	H	Administración de la página web e intranet	Página web administrada Intranet administrada Publicación de información	Todos los procesos Comunidad pereirana Partes interesadas
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor Subcontralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de los indicadores del plan de acción. Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de gestión del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Contralor Subcontralor

Gestión de Calidad Control Interno Gestión de Sistemas	Seguimiento e informes del proceso Medición de los indicadores del plan de acción.	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Gestión de Calidad Control Interno Contralor Subcontralor
RECURSOS REQUERIDOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	
Recursos Humanos	X		Ver listado maestro de documentos	Ver mapa de riesgos institucional y de corrupción	
Tecnológicos	X				
Financieros	X				
Infraestructura	X				
Logísticos	X				
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)			REQUISITOS DE NORMA	INDICADORES ASOCIADOS	
Ley 152 de 1993			4.1,5.3,5.4.1,6.3,8.2.3,8.4,8.5	Ver indicadores en el plan de acción	
Ley 1712 de 2014 y Decreto Reglamentario 103 de 2015					
Decreto 2573 de 2014, Lineamientos, Guías e Instructivos aplicables					
Decreto 1499 de 2017 - MIPG					



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	23 de 24

Proceso: SUBCONTRALORIA.			Tipo: Apoyo	Área: Gestión del Talento Humano	
Objetivo: Dar los lineamientos y políticas, a través de las cuales se pueden obtener óptimos resultados que influyan en la entrega de una imagen de calidad en materia de gestión humana, de acuerdo a las funciones entregadas a la Contraloría Municipal de Pereira.					
Alcance: Todos los procesos y dependencias de la Contraloría Municipal de Pereira.					
Líder del proceso: Subcontralor.					
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Estado Direccionamiento estratégico Planeación Gestión de la Calidad	Normatividad Plan Institucional Requisitos de la organización	p	Definir criterios de planificación del proceso.	Plan de Acción. Documentos del proceso.	Planeación Contralor Control Interno Gestión de Calidad
Contralor Asesor Jurídico	Hojas de vida y documentación requerida para la vinculación, conforme a lo establecido en la Ley.	H	Vinculación de personal	Resolución de nombramiento Acta de posesión Hoja de vida	Funcionarios que ingresen a la entidad. Todos los procesos.
Entidades con las que se tiene convenio. EPS - ARL Todos los procesos	Novedades: Libranzas, incapacidades y descuentos en general. Solicitud de información en general: Bonos pensional, certificados laborales.	H	Manejo de la seguridad social y nómina	Nómina Planillas de Seguridad Social Afilaciones Desvinculación de personal Comunicados Certificados laborales Formularios bonos pensionales	Todos los procesos Entidades con las que se tiene convenio EPS - ARL
Todos los procesos.	Necesidades detectadas de capacitación.	H	Capacitación y bienestar	PIC Plan Institucional de Capacitación) Programa de bienestar y estímulos.	Funcionarios de la entidad. Todos los procesos



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA CARACTERIZACIONES DE PROCESO

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 100-110.GC 2	26-03-2025	26.0	24 de 24

Contralor Asesor Jurídico	Documento que soporte la solicitud de retiro o desvinculación.	H	Desvinculación de personal	Resoluciones Paz y salvo de bienes y servicios Paz y salvo de sistemas Paz y salvo de entrega de carnet Paz y salvo de gestión documental Comunicaciones	Funcionarios que salgan de la entidad. Entidades con las que se tiene convenio EPS - ARL
Gestión de Calidad Planeación Control Interno Subcontralor	Necesidad de conocer el desempeño del proceso	V	Medición de los indicadores del plan de acción. Seguimiento al desempeño del proceso.	Informes de gestión del proceso	Gestión de Calidad Planeación Control Interno Subcontralor

Subcontraloría Gestión de Calidad Control Interno	Actas de reunión de seguimiento Medición de los indicadores del plan de acción. Informes de desempeño del proceso	A	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	Subcontraloría Gestión de Calidad Control Interno
---	---	---	--	---	---

RECURSOS REQUERIDOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
Recursos Humanos	x	Ver listado maestro de documentos del proceso	Ver mapa de riesgos del proceso.
Tecnológicos	x		
Financieros	x		
Infraestructura	x		
Logísticos	x		
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)		REQUISITOS NORMA ISO 9001/NTC GP 1000	INDICADORES ASOCIADOS
Decreto Ley 2400 de 1968		4.1.5.3,5.4.1.6.2,6.4.8.2.3,8.4,8.5	Ver plan de acción del proceso.
Decreto 1950 de 1973			
Decreto 2504 de 1998			
Decreto 1572 de 1998			
Constitución Política de 1991 artículo 122.			
Ley 909 de 2004			
Decretos 1227 y 4661 de 2005			
Decreto - Ley 1567 de 1998			
Ley 100 de 1993			
Decretos 1042 y 1045 de 1978			
Decreto 1072 de 2015			
Decreto 1499 de 2017 - MIPG			



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INTRODUCCION AL MANUAL

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.110.GC 1	23-10-2024	2.0	1 de 5

1. GENERALIDADES

1.2 INTRODUCCION

En el presente documento se desarrollara en manual de procesos y procedimientos de la Contraloría Municipal de Pereira el cual contiene la información y descripción de actividades de cada proceso y sus procedimientos respectivos mediante la adopción de los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, cuyo objetivo es estandarizar los procedimientos de cada área.

El manual de procesos y procedimientos permite que la Contraloría Municipal de Pereira integre una serie de labores con el fin de describir y regularizar las actividades que se realizan en la Institución, con el fin de tener un conjunto de áreas ordenadas de manera consecutiva con el fin de lograr un objetivo; también se pretende que dicho manual se use como instrumento de apoyo en las actividades de inducción y re inducción para dar claridad en los procesos en el desarrollo de las actividades en el cambio cuando se genere rotación de personal.

1.3 OBJETIVO

El presente manual de procesos y procedimientos tiene como objetivo principal dar a conocer los procesos de la Contraloría Municipal de Pereira, su conformación e integración, los cuales cuentan con la estructura e interacción entre las mismas cuyo objetivo de las organizaciones están trazados y guiados por procesos, el presente manual tiene la funcionalidad de permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos de la Contraloría Municipal de Pereira, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación con el fin de generar un fortalecimiento del Sistema de gestión de Calidad.

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

2.2 MISIÓN

Ejercer de forma oportuna, independiente, efectiva el control y vigilancia fiscal de los recursos públicos, con la participación activa de la ciudadanía y un talento humano comprometido, en pro del bienestar general de la comunidad pereirana.

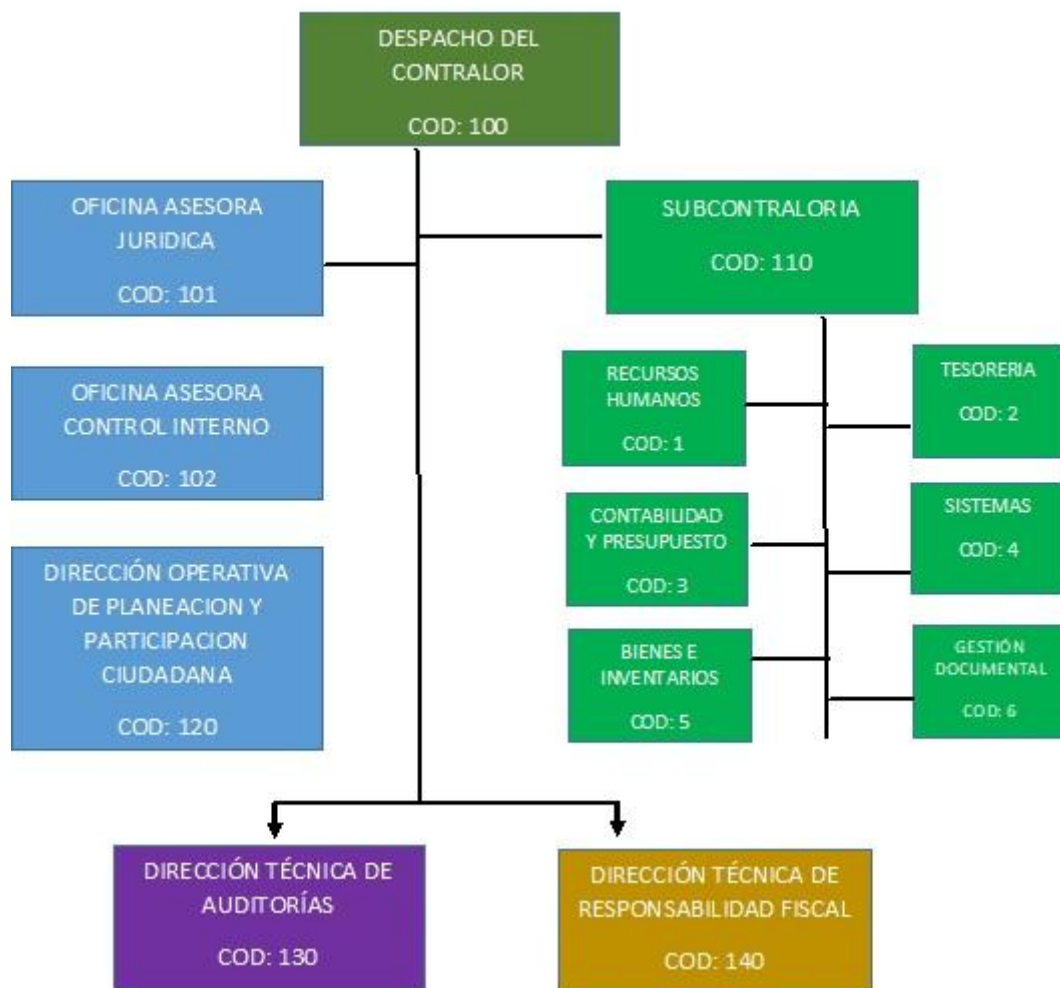
CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
PR. 100.110.GC 1	23-10-2024	2.0	2 de 5

2.2 VISIÓN

Para el año 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, será reconocida como un organismo de control que genere confianza a los pereiranos a través del control y la vigilancia transparente de los recursos públicos y la sostenibilidad ambiental.

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Contraloría Municipal de Pereira está compuesta por un conjunto de dependencias administrativas que interactúan entre sí con el objeto cumplir con la razón de ser de la Entidad.



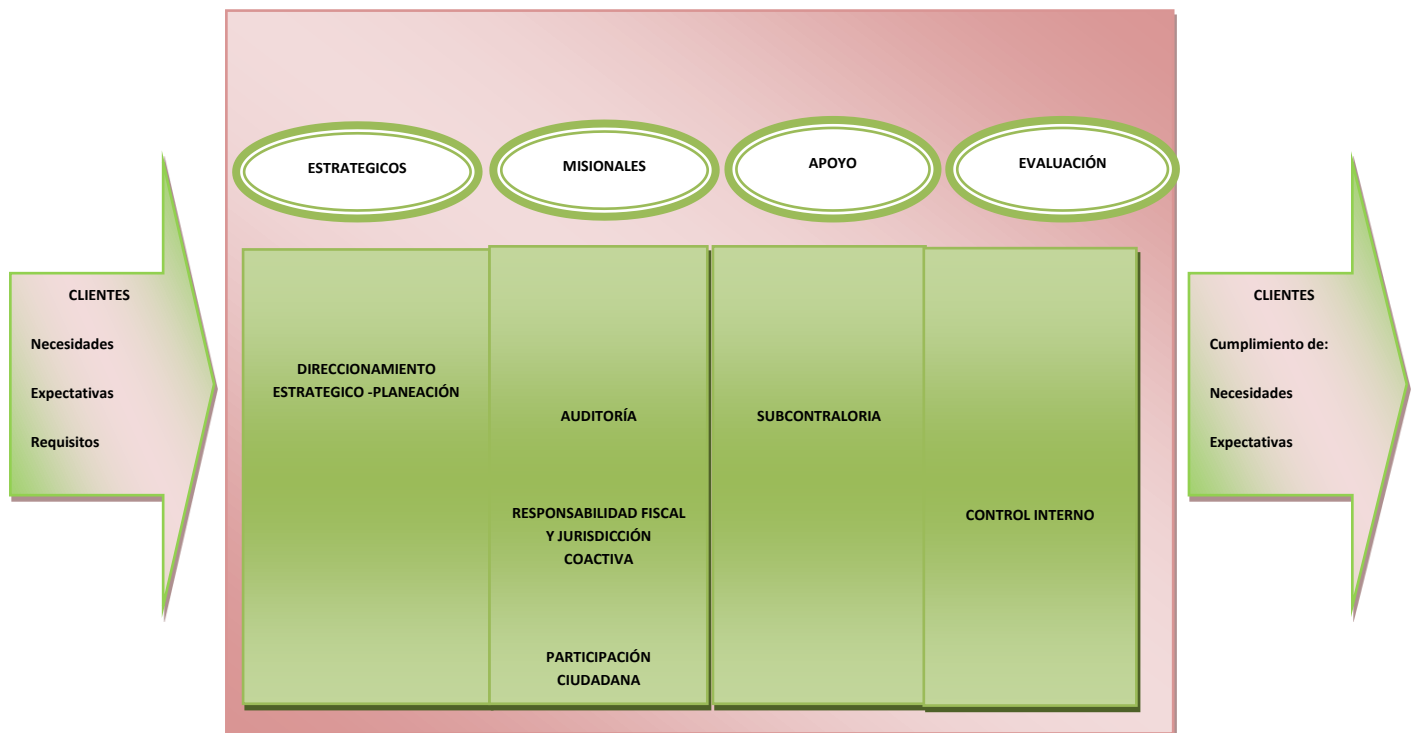
	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INTRODUCCION AL MANUAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 1	23-10-2024	2.0	3 de 5

4 MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos es una herramienta gráfica que permite identificar y conocer el funcionamiento e interacción de los procesos por medio de diferentes niveles, tales como los procesos Estratégico, Misional, de Apoyo y de evaluación, que actualmente se realizan al interior de la Contraloría Municipal de Pereira.

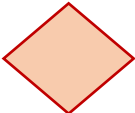
En la siguiente imagen se puede observar el mapa de procesos implementado donde se organiza la estructura del mapa de procesos de la entidad,

Algunos de los procesos institucionales se encuentran compuestos por subprocesos a continuación se podrá observar cómo se encuentran conformados e identificados.

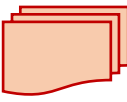
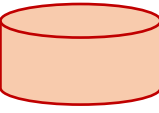
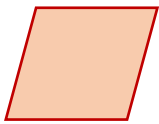
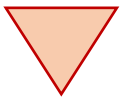
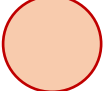




4 DIAGRAMA DE FLUJO

SIMBOLO	NOMBRE	FUNCION
	Inicio/Fin	Representa el inicio y el fin de un proceso
	Línea de flujo	Indica el sentido del flujo del proceso
	Proceso	Representa la actividad llevada en el proceso
	Decisión	Nos permite analizar una situación donde se produce una bifurcación de tipo SI, NO Si: Continúa en forma vertical en la actividad inmediatamente siguiente hacia abajo hasta describir toda la secuencia positiva. No: Continúa en forma vertical después de la última actividad que definió la salida de decisión positiva (Si), es decir que siempre se desarrolla toda la secuencia de decisión positiva (Si) y posteriormente la secuencia de decisión negativa (No).
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se produzca en el procedimiento y que agregue valor para las etapas siguientes del mismo procedimiento o de

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	INTRODUCCION AL MANUAL			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 1	23-10-2024	2.0	5 de 5

		otros procedimientos del SGC, es decir que tiene determinado clientes específicos.
	Multidocumento	Conjunto de documentos en el proceso
	Base de Datos	Indica una estructura estándar que permite buscar y ordenar para representar la grabación de datos.
	Almacenamiento interno	Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.
	Entrada/Salida	Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).
	Archivo	Representa la disposición temporal o permanente de un documento en un archivo común y corriente de oficina.
	Conector de actividad	El flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico.

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR 100.120.GC 2	29-08-2025	15.0	1 de 6

CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCESO:

SUBCONTRALORIA

SUBPROCESO:

GESTIÓN DEL CALIDAD

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, con el fin de tener disponible la versión vigente de estos, para ser utilizados por los usuarios del sistema y facilitar el acceso cuando se requiera.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de modificación de documentos y termina con la difusión de las actualizaciones del control de documentos.

3. RESPONSABILIDAD

Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

4. DESCRIPCIÓN

4.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

Es un procedimiento normalizado y establecido para la descripción de los diferentes documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) de cada proceso, todos los documentos que se generen en cada una de las dependencias de la entidad, tendrán una finalidad y un alcance.

El control de los documentos y formatos es responsabilidad del representante de la dirección para el SGC, por medio del "Listado Maestro de Documentos" donde se registra:

- Número
- Código del documento
- Nombre del proceso
- Nombre del documento
- Fecha de aprobación
- Versión actual

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR 100.120.GC 2	29-08-2025	15.0	2 de 6

4.2. ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Los documentos para el SGC, serán elaborados por los líderes de proceso o responsables de procedimientos, según las necesidades del sistema, diligenciando el formato solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos.

Dichas solicitudes serán enviadas al Representante de la Dirección para el S.G.C por líder de proceso para su revisión y validación de la justificación del cambio.

El Representante por la Dirección procederá a realizar aprobación de las solicitudes; si la solicitud realizada se considera de impacto para sistema de gestión de calidad o es transversal y afecta varios procesos esta será revisada en comité de calidad para su respectivo análisis y aprobación.

En las reuniones de comité de calidad o comité directivo, se procederá a informar los cambios aprobados previamente por la Representante de la Dirección y se analizarán las demás solicitudes, dejando registro en el acta de comité. Una vez al año como mínimo se deberá demostrar la revisión integral de la documentación que hace parte del SGC. Los documentos que son aprobados directamente por el representante de la dirección se socializan por correo electrónico a todos los colaboradores de la entidad

El Representante de la Dirección realizará la aprobación, de la creación, modificación o eliminación de documentos, previa revisión del comité de calidad o comité directivo. La fecha que aparece en la mancha de los documentos, es la de aprobación del mismo.

4.3. SOLICITUD PARA CREAR, MODIFICAR O ELIMINAR UN DOCUMENTO

Cuando un funcionario identifique la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) presentará una propuesta al líder del Proceso correspondiente, esta será discutida y si es aprobada se diligenciará el formato "Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos" y se envía al Representante de la Dirección.

4.3.1. Todas las solicitudes de creación, modificación, eliminación de documentos deben ser diligenciadas por el responsable del proceso y enviadas al Representante de la Dirección en su respectivo formato para su análisis y aprobación según corresponda tal y como se establece en el numeral 4.2 del presente procedimiento.

4.3.2. Las solicitudes que se realicen para creación y modificación de los Procedimientos del Manual de Procesos y Procedimientos deben ser realizadas por el responsable del proceso y deben ser enviadas al Representante de la Dirección de Calidad para su análisis, aprobación, adicional, el Representante de Calidad tendrá la responsabilidad de Codificar, fechar, versionar el Procedimiento

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR 100.120.GC 2	29-08-2025	15.0	3 de 6

para luego unificar al manual que se encuentra publicado en la página web de la entidad.

La codificación se realiza de acuerdo a la estructura orgánica de la entidad, de la siguiente manera

Despacho del Contralor	código = 100	
Oficina asesora Jurídica	código = 101	
Oficina Asesora de Control Interno	código = 102	
Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana		código = 120
Dirección Técnica de Auditorias		código = 130
Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal		código = 140
Subcontraloria	código =110	
Recursos Humanos	código = 1	
Tesorería	código = 2	
Contabilidad y Presupuesto	código = 3	
Sistemas	código = 4	
Bienes y Servicios	código = 5	
Gestión Documental	código = 6	

4.4. USO DE NORMATIVIDAD OBSOLETA

Todo procedimiento interno de la Contraloría Municipal de Pereira sujeto a la aplicación de una ley o norma superior, es modificado mediante acto administrativo tan pronto entre en vigencia la nueva normatividad; el cual contempla el siguiente enunciado: “la presente resolución deroga las anteriores que le sean contrarias.

4.5. DIFUSIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA

Los cambios generados al sistema serán informados a través de correo electrónico por parte del Representante de la Dirección para el SGC a todos los colaboradores de la entidad

4.6. ANALISIS PARA LA CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

4.6.1 Si es creación de un nuevo documento, la Representante de la Dirección/ Comité de Calidad según corresponda revisa la solicitud con el líder del proceso teniendo en cuenta la relevancia del mismo para el SGC, es decir, que sea:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR 100.120.GC 2	29-08-2025	15.0	4 de 6

1. Requerido por el SGC.
2. Necesario para cumplir requisitos legales y reglamentarios.
3. Necesario para la Entidad.

4.6.2 Si se trata de modificaciones a un documento del SGC o eliminación del mismo, la Representante de la Dirección o el Comité de Calidad revisa la solicitud con el líder del proceso interesado teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Que no vayan en contra de los requisitos.
2. Que agregue valor al proceso

4.6.3 Si la creación, modificación o eliminación del documento no es viable para el SGC, el Representante de la Dirección/Comité de Calidad deja evidencia en el acta de las razones por las cuales fue rechazada la solicitud

4.7. USO DE DOCUMENTOS

La única versión que se conservara en la entidad de los archivos del SGC, estará bajo la custodia del Representante de la Dirección, Toda modificación en los documentos y formatos del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, será subida a la intranet una vez revisados y aprobados por el Representante de la Dirección/ o Comité de Calidad según el caso, por lo tanto los documentos oficiales y vigentes del SGC, serán únicamente los que estén disponibles en este medio.

4.8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE VERSIONES DE LOS DOCUMENTOS

Durante las auditorías internas, se verificará el adecuado uso y manejo de los documentos del SGC, esto se refiere al control en las versiones aprobadas por el Representante de la Dirección/ o Comité de Calidad. De igual forma todos los funcionarios y contratistas de la Contraloría Municipal de Pereira son responsables de utilizar los formatos y documentos vigentes, y de respetar el uso de las copias controladas.

El Representante de la Dirección, por medio del listado maestro de documentos, realizará control permanente, ya que es el encargado de realizar las actualizaciones respectivas, conforme se aprueben por el Representante de la Dirección/Comité de Calidad, y de su difusión, entre los líderes de proceso, para que estos últimos pongan en conocimiento las actualizaciones realizadas.

4.9. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO.

Los documentos como Normas, Leyes y Decretos expedidos por el Gobierno Nacional, ordenanzas, acuerdos y actos administrativos internos (decretos resoluciones y circulares) se actualizan por cada líder de proceso en el Normograma, el cual debe ser enviado a la asesor(a) jurídica para que verifique, valide y consolide la vigencia y pertinencia de la normatividad plasmada. El

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR 100.120.GC 2	29-08-2025	15.0	5 de 6

asesor (a) jurídica deberá apoyar y atender los requerimientos en materia normativa que requieran los líderes y funcionarios en general y todos aquellos que demande la entidad.

Los documentos emitidos de otras entidades también se consideran de origen externo y se controlan con el radicado interno de la entidad.

5. DEFINICIONES

APROBACIÓN: Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) por la persona idónea que tenga la autoridad sobre los recursos para poder implementar el documento.

CONTROL: Mecanismo para garantizar la disponibilidad de los documentos vigentes que conforman el sistema de calidad.

DIFUSION: Utilización de cualquier medio de comunicación para hacer conocer la información de los procesos documentados.

DOCUMENTO EXTERNO: Información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a la entidad a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.

DOCUMENTO INTERNO: Son los generados (elaborados) e implementados dentro de la entidad para interactuar directamente en el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.

DOCUMENTO: Medio a través del cual se define y acuerda la manera de operar (pueden ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad/tarea, diagramas, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, manuales de operación, procedimientos técnicos ,entre otros).

ELIMINACION: Retiro de un documento del Sistema de Calidad de circulación ya sea porque el proceso cambió radicalmente y obligó a que se elaborara un nuevo documento o registro, o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso del sistema de gestión de la calidad.

FORMATO: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica.

MODIFICACION: Es la actualización de un documento con el fin de ponerlo a punto con relación al mejoramiento de los procesos.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de efectuar una actividad. Documento que define los pasos que deben seguir en un proceso o actividad.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE DOCUMENTOS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR 100.120.GC 2	29-08-2025	15.0	6 de 6

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REGISTRO: Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados, para asegurar el cumplimiento y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

REVISION: Verificar que lo documentado coincida con la realidad de las actividades que se desarrollan en el proceso, dicha revisión es ejercida por la persona idónea que conozca el proceso y asegure la conveniencia, la adecuación y eficacia del documento objeto del control, para así garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

6. RIESGOS

- Uso incorrecto de los documentos del SGC.
- Uso de formatos no aprobados por el Comité de Calidad.
- Demoras en la aprobación de creación, modificación o eliminación de documentos.
- Uso indebido de los documentos establecidos como copias controladas.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Revisión por parte del Representante por la Dirección o Comité de Calidad de la creación, modificación o eliminación de documentos.
- Aprobación de documentos por el Representante por la Dirección
- Listado maestro de documentos actualizado.
- Verificación en las auditorías internas del uso de los documentos en el SGC.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Actas de comité de calidad.
- Formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos
- Listado maestro de documentos.
- Tabla de retención documental.

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 3	04-03-2025	11.0	1 de 5

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCESO:

SUBCONTRALORIA

SUBPROCESO:

GESTIÓN DEL CALIDAD

1. OBJETIVO

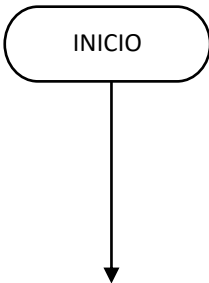
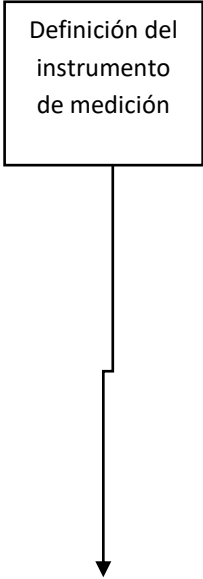
Determinar si los servicios prestados en la Contraloría Municipal de Pereira satisfacen las necesidades del cliente, detectando oportunidades de mejora y atendiendo las denuncias o quejas, allegadas a través del responsable de ventanilla única, presentación personal, línea telefónica (anticorrupción) y correo electrónico.

2. ALCANCE

Desde la definición del instrumento de medición hasta el seguimiento a las acciones emprendidas, como resultado de los hallazgos de la auditoria de servicios.

3. RESPONSABILIDAD

Comité de Calidad.

4. DESCRIPCIÓN:				
CICLO	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
				
P		El Comité de Calidad desarrolla el formato de encuesta de satisfacción del cliente de la entidad, considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del servicio que proporciona la Contraloría Municipal de Pereira. Como hay una diferenciación entre los clientes de la Contraloría, se debe manejar un instrumento que aplique a los entes sujeto de control y a la ciudadanía en general, según el tipo de servicio que reciban de la entidad.	Comité de Calidad.	Encuesta de satisfacción del cliente

H	Aplicación y sistematización del instrumento ente sujeto de control 	El instrumento de evaluación de satisfacción del cliente es aplicado a los entes sujeto de control después de realizada la auditoria, para lo cual se enviara oficio firmado por el Contralor, con el formato de encuesta Anexo, que deberá ser diligenciado y devuelto, y en la unidad de correspondencia direccionarán la encuesta al Representante de la Dirección, para que el Comité de Calidad realice el análisis pertinente.	Comité de Calidad.	Evaluación de satisfacción
H	Aplicación y sistematización del instrumento para los DQR 	El instrumento de evaluación de satisfacción del cliente para los DQR y capacitaciones, el técnico o mensajero entregará la encuesta de satisfacción de manera personal al peticionario, que deberá ser devuelto y en la unidad de correspondencia direccionará la encuesta al Representante de la Dirección, para que el Comité de Calidad realice el análisis pertinente.	Comité de Calidad.	Evaluación de satisfacción

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 3	04-03-2025	11.0	4 de 5

H	Aplicación y sistematización del instrumento para Responsabilidad Fiscal 	El instrumento de evaluación de satisfacción del cliente para el proceso de responsabilidad fiscal, el profesional o mensajero entregará la encuesta de satisfacción de manera personal al peticionario, que deberá ser devuelto y en la unidad de correspondencia direccionará la encuesta al Representante de la Dirección, para que el Comité de Calidad realice el análisis pertinente.	Comité de Calidad.	Evaluación de satisfacción
V-A	Uso de la información 	La información del nivel de satisfacción del cliente debe ser presentada en la revisión por la dirección que realiza el comité de calidad y con base en ello se inician acciones correctivas, preventivas o de mejora según aplique.	Comité de Calidad.	
	FIN			

5. DEFINICIONES

CLIENTE: Entidad sujeto de control o ciudadano que recibe un servicio de la Contraloría Municipal de Pereira.

ENCUESTA: Es el un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 3	04-03-2025	11.0	5 de 5

6. RIESGOS

- Mala interpretación de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Mala interpretación de la encuesta por parte del cliente externo.
- Uso indebido de la información.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Formatos de encuesta diligenciados.
- Análisis y evaluación del Comité de Calidad a los resultados de las encuestas diligenciadas por los clientes de la Contraloría.
- Formulación en Comité de Calidad de acciones de mejora.
- Tabulación de las encuestas.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato de encuesta de satisfacción del cliente, para los tres procesos.
- Formato análisis encuesta de satisfacción

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

Herramienta que permite identificar, documentar, aprobar, y controlar los cambios consecutivos realizados en las líneas base del manual de procesos y procedimientos para asegurar que se implementen de manera ordenada y con éxito.

VERSION	FECHA	DESCRIPCION
11.0	04.01.2024	
12.0	04.03.2025	Cuadro de modificaciones

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 4	04-03-2025	11.0	1 de 5

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

PROCESO:

SUBCONTRALORIA

SUBPROCESO:

GESTIÓN DEL CALIDAD

1. OBJETIVO

Establecer las medidas para el tratamiento de los servicios identificados como no conformes, y las acciones a tomar para el control y la revisión de las soluciones planteadas, así como para prevenir su uso no intencionado. Define además las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

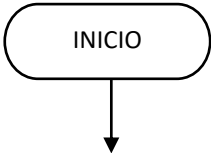
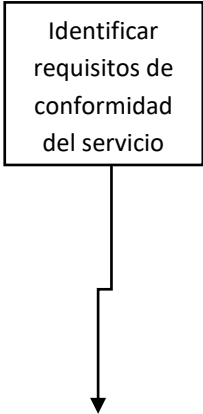
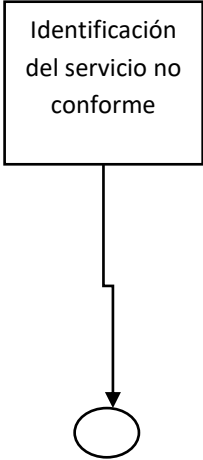
2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en la identificación del servicio no conforme, hasta la verificación del tratamiento, para las diferentes actividades relacionadas con la prestación de los servicios que ofrece la Contraloría Municipal de Pereira.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 4	04-03-2025	11.0	2 de 5

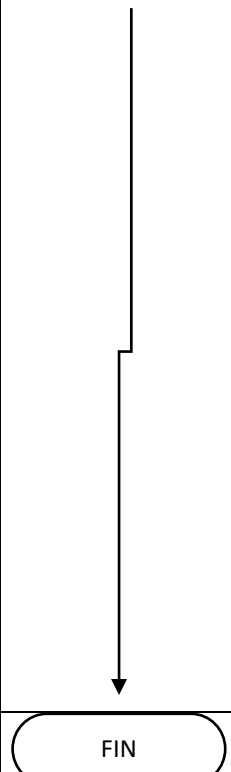
3. RESPONSABILIDAD

Líder de Proceso.

4. DESCRIPCIÓN:				
CICLO	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
				
P		El líder del proceso, identifica el servicio y determina los requisitos de conformidad, la naturaleza del incumplimiento y el tratamiento posible, diligenciando el formato requisitos de conformidad del servicio.	Líder de Proceso.	Formato requisitos de conformidad del servicio.
H		La identificación de la no conformidad del servicio, la realiza el líder de proceso, analizando los resultados que hayan de los diferentes controles que se realizan en el SGC como: auditorías internas, control de documentos y registros, medición de la satisfacción del cliente, seguimiento a indicadores de procesos y revisiones por la dirección; teniendo como instrumento de	Líder de Proceso	Formato reporte de servicio no conforme

		identificación de no conformidades el formato de requisitos de conformidad del servicio, esto aplica a cada uno de los procesos misionales de la Contraloría Municipal de Pereira.		
	Tratamiento del servicio no conforme 	Después de identificada la no conformidad, el líder del proceso diligencia el formato reporte de servicio no conforme, y lo allega al Representante por la Dirección a fin de ser analizado en comité de calidad, donde se determinara si amerita tratamiento según disposiciones definidas en el formato requisitos de conformidad del servicio, donde se describe. En todo caso se dejara constancia en el acta del respectivo Comité de Calidad.	Líder de Proceso	Actas de reunión
	Análisis de no conformidades	Cuando haya lugar en Comité de Calidad se debe realizar un análisis de los reportes de servicio no conforme presentados en cada		

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 4	04-03-2025	11.0	4 de 5

		proceso misional, asignándole valor a cada Servicio No Conforme e identificando acciones correctivas o preventivas que se van a documentar y aplicar, según lo establecido en el procedimiento de manejo de acciones preventivas y correctivas, dejando registro en el acta de comité, así mismo el seguimiento a las no conformidades detectadas se realizará en el mismo formato de reporte de servicio no conforme identificando fecha y estado.	Líder de Proceso	Formato reporte de servicio no conforme
	FIN			

5. DEFINICIONES

ACCIONES CORRECTIVAS: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Nota 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

ACCIONES PREVENTIVAS: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

Nota 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 4	04-03-2025	11.0	5 de 5

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

CONTROL DE NO-CONFORMIDAD: Acciones emprendidas respecto a una situación no conforme con el propósito de resolver la no conformidad.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PRODUCTO: Resultado de un proceso (bien o servicio).

SERVICIO NO CONFORME: Es el incumplimiento de los requisitos establecidos en la caracterización del proceso.

6. RIESGOS

- Falta de seguimiento y control por parte del líder del proceso.
- Una calificación inadecuada en la No conformidad.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Análisis de no conformidades detectadas, realizado por el Comité de Calidad.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato requisitos de conformidad del servicio
- Formato reporte de servicio no conforme
- Actas de reunión

9. CUADRO DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	DESCRIPCION
10.0	04.01.2024	
11.0	04.03.2025	Cuadro de modificaciones Codificación procedimiento

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DE CALIDAD	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 5	04-03-2025	14.0	1 de 8

MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

PROCESO:

SUBCONTRALORIA

SUBPROCESO:

GESTIÓN DEL CALIDAD

1. OBJETIVO

Definir el mecanismo utilizado por la Contraloría Municipal de Pereira para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades, oportunidades de mejora y/o desviaciones del sistema a través de las acciones preventivas o correctivas, mediante el uso de herramientas de evaluación y su aplicación, tendientes a evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Desde la identificación de acciones preventivas o correctivas hasta la evaluación y el seguimiento realizado a los planes de mejora adoptados, y cierre de las acciones allí contenidas.

3. RESPONSABILIDAD

Calidad.

4. DESCRIPCIÓN				
CICLO	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
				
H		El líder del proceso para la identificación de acciones preventivas o correctivas tendrá en cuenta, cuando haya lugar, las siguientes fuentes de información: las quejas, peticiones o sugerencias de los clientes o partes interesadas, la medición de la satisfacción del cliente o partes interesadas, resultados de auditorías internas, revisiones por la dirección, medición y control de los procesos, análisis de los resultados de indicadores, evaluación de los proveedores, informes entes de control, reuniones del Comité de Calidad, otras acciones preventivas y correctivas, acciones propuestas en Comité de Dirección, entre otras situaciones que se presenten en el día a día y sugerencias	Comité de calidad.	Formato de acciones correctivas y preventivas.

		hechas por los funcionarios de la Contraloría.		
H	Análisis del problema ↓	Una vez detectado el problema, se debe desarrollar una metodología para el análisis de causas de las no conformidades, oportunidades de mejora o desviaciones en el sistema, al interior de los equipos de trabajo (líderes de proceso y colaboradores) se recomienda para tal fin que se hagan reuniones y se dejen evidencias de las mismas. Nota 1: No se recomienda una metodología específica para el análisis de causas, cualquiera de ella se considera valida, siempre y cuando se cuente con el conocimiento pertinente por parte de alguno de los miembros del equipo en la metodología elegida; las cuales pueden ser entre otras. Causas – Efecto o Espina de Pescado Árbol Problema Causas Raíz Pareto	Comité de calidad	Metodología para el análisis de causas de las no conformidades

H	Formulación de acciones correctivas o preventivas	Una vez identificada la causa, se establecen las acciones correctivas o preventivas que van a permitir solucionar el problema y se procede al diligenciamiento del formato pertinente para luego entregar al representante de la dirección, quien se encarga de llevarlas al comité de calidad, instancia en la que se aceptan o no las acciones propuestas después de analizar su pertinencia. Nota 1: Cualquier funcionario de la Contraloría Municipal de Pereira, puede identificar acciones preventivas o correctivas reales o potenciales, las cuales se deben registrar en el formato de acciones preventivas o correctivas y se remiten al Representante de la Dirección, para su presentación y análisis ante el Comité. Nota 2: Toda no conformidad y observación provenientes de Auditoria interna de Calidad debe ser objeto de análisis de causa y debe generar una acción	Comité de calidad	Comité de calidad

	correctiva o preventiva, y es el líder del proceso quien debe liderar el análisis de las mismas. Nota 3: El comité de calidad es el responsable de validar y aceptar las Acciones Correctivas y Preventivas que la entidad genere CUANDO ESTAS SEAN TRANSVERSALES Y DE IMPACTO PARA LA ENTIDAD, de lo contrario es potestativo de los líderes de proceso establecer las acciones correctivas y preventivas cuando lo considere requerido, en cualquiera de los dos casos se debe posterior a su adecuada revisión por el Comité de Calidad y/o Líder de Proceso, enviar al Representante de la Dirección para el SGC con el fin de validar su correcta suscripción y proceder al envío de las acciones a la oficina de control interno para su respectivo seguimiento y evaluación de eficacia, en caso contrario, son devueltas al líder del proceso con las recomendaciones pertinentes para su ajuste y nueva presentación		
--	---	--	--

		según corresponda.		
V-A	Seguimiento de las acciones ↓	Una vez son aprobadas las acciones que lo requieran por el comité de calidad, este autoriza al representante de la dirección para que proceda a hacer entrega de las mismas al Asesor de Control Interno, para su respectivo seguimiento. El Asesor de Control Interno, realiza seguimiento trimestral a la implementación de las acciones preventivas o correctivas, que se hayan registrado por proceso, y es el responsable de evaluar la eficacia de la acción y cerrarla. Si hay lugar al cierre de la acción, quedará evidenciado en el informe consolidado de acciones correctivas y preventivas en donde se indican el número de acciones registradas durante el periodo, cuantas y cuales se cerraron, y cuantas y cuales están abiertas, y se presenta al Comité de Calidad.		

	FIN			
--	-----	--	--	--

5. DEFINICIONES

ACCIONES CORRECTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada o real.

Nota 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

ACCIONES PREVENTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial.

Nota 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad o problema detectado.

Nota 1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

PROBLEMA: Resultado no esperado en la ejecución de una actividad.

SERVICIO NO CONFORME: Es el incumplimiento de los requisitos establecidos en la caracterización del proceso.

DESVIACIÓN: Actividad que va en contra de lo establecido en los procedimientos documentados/sinónimo de No Conformidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Todas aquellas acciones que se pueden emprender dentro del sistema de calidad en busca de hacer mejor una actividad o procedimiento.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 5	04-03-2025	14.0	8 de 8

6. RIESGOS

- Incumplimiento de las actividades de las acciones formuladas.
- Que no se realice el análisis de causas adecuadamente y no se detecte la causa raíz.
- Que no se implementen acciones correctivas o preventivas a los procesos de la Contraloría Municipal de Pereira.
- No se haga el debido cierre de las acciones correctivas y/o preventivas.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Análisis de posibles acciones preventivas o correctivas por parte del Comité de Calidad.
- Informe de seguimiento a las acciones formuladas, por parte del Asesor de Control Interno.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato de acciones correctivas y preventivas.
- Actas de comité.

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	DESCRIPCION
14.0	04.01.2024	
15.0	04.03.2025	Control de modificaciones

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DIRECTIVO	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCESO:
SUBCONTRALORIA
SUBPROCESO:
GESTIÓN DEL CALIDAD

1. OBJETIVO

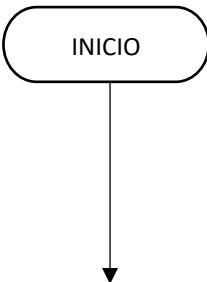
Establecer los lineamientos para llevar a cabo las Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de la Dirección y asegurar así la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema.

2. ALCANCE

Desde la planeación de las Revisiones por la Dirección hasta el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados en las mismas.

3. RESPONSABILIDAD

Representante de la Dirección.

4. DESCRIPCIÓN:			
FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
			
	El jefe de área programa reunión para revisión y seguimiento de los lineamientos	Jefes de área	
Uso de la informacion	Se realiza acta de la revisión, donde se incluyan las decisiones y acciones de mejora	Comité de Calidad.	actas
	Seguimiento, conclusión y documentación	Comité de calidad	
FIN			

4.1 PROGRAMACIÓN DE LAS REUNIONES PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección planea como mínimo una reunión de Revisión por la Dirección al año.

4.2 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección para el SGC notifica a los líderes de los proceso con quince (15) días de anticipación del desarrollo de la reunión con el fin de que para la misma se presenten los informes con la información de entrada y detallada para la revisión del SGC según corresponda.

4.2.1 ESTRUCTURA DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE REVISIÓN

El programa de la revisión por la dirección tendrá la siguiente estructura:

1. Resultados auditorías internas de calidad
2. La retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio.
4. El estado de las acciones correctivas y preventivas
5. Las acciones seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
6. Los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
7. Las recomendaciones para la mejora.
8. y los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados.

En cada punto se debe realizar la conclusión y documentar en acta.

4.3 ELABORAR Y DISTRIBUIR MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y PLANEAR LA EJECUCIÓN DE ACCIONES

El Representante de la Dirección elabora y distribuye el acta de la revisión por la dirección, asegurándose que se hayan incluido todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del SGC y sus procesos, la mejora de los servicios y las necesidades de asignación de recursos (si es necesario).

4.4 PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado de la Revisión por la Dirección se debe generar un plan de mejoramiento que permita evidenciar las oportunidades de mejora, compromisos responsables y tiempos de ejecución.

4.5 SEGUIMIENTO A ACCIONES DE MEJORA

Para el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas producto de la revisión por la Dirección y evalúa el impacto en los procesos misionales, la estructura documental y el propio Sistema de Gestión de la Calidad, se procede conforme a lo establecido en el procedimiento acciones preventivas y correctivas.

5. DEFINICIONES

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

6. RIESGOS

- Incumplimiento de las revisiones planeadas de la alta dirección.
- No presentación de informes de manera oportuna y con la información pertinente de entrada para la revisión por la Dirección por parte de todos los procesos
- Incumplimiento del procedimiento.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Revisión, seguimiento y control del procedimiento establecido.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Acta de reunión.

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DIRECTIVO	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE REGISTROS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 7	04-01-2024	7.0	1 de 3

CONTROL DE REGISTROS

PROCESO:

SUBCONTRALORIA

SUBPROCESO:

GESTIÓN DEL CALIDAD

1. OBJETIVO

Establecer un sistema metodológico para el manejo de los registros en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, la recuperación, y conservación de los Registros de Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C).

3. RESPONSABILIDAD

Representante por la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

4. DESCRIPCIÓN

4.1 CONTROL DE REGISTROS

El control de los registros es responsabilidad de cada funcionario de la Contraloría Municipal de Pereira, el Representante de la Dirección para el SGC, debe mantener actualizado y hacer cumplir las Tablas de Retención Documental por los líderes de proceso.

Los registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal serán controlados así:

Legibilidad: Los registros serán diligenciados virtualmente en lo posible, para el caso de los registros diligenciados físicamente éstos serán diligenciados de tal forma que sean comprensibles para los lectores o personas involucradas con su manejo.

Identificación: Los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal serán identificados según las disposiciones establecidas en el Procedimiento de Control de Documentos.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE REGISTROS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 7	04-01-2024	7.0	2 de 3

Recuperación: Los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal serán recuperados cronológicamente, cumpliendo las disposiciones de las TRD.

Protección y almacenamiento: Los registros físicos se protegen por cada uno de los líderes de proceso garantizando que el acceso a éstos sea solo por el personal autorizado, en archivo central son controlados por el auxiliar administrativo responsable del archivo central, el almacenamiento se realiza según disposiciones establecidas en las T.R.D.

Los registros virtuales se conservan según disposiciones establecidas por el proceso de Sistemas (Ver Manual Políticas Para La Administración y Manejo De La Tecnología De La Información)

Los formatos deben ser consultados en el intranet previo a su diligenciamiento y por ningún motivo se usaran formatos que ya están diligenciados en cada uno de los equipos de cómputo de la Contraloría, con el fin de evitar que se usen versiones obsoletas o se cometan errores al conservar información de registros anteriores. Para controlar esta situación, será tenido en cuenta la revisión de uso de los formatos como criterio especial en las auditorías internas de calidad.

Disposición final: La disposición final de los registros se establece en las T.R.D, esta puede ser: conservación total, eliminación, microfilmación, selección.

Los registros serán archivados y conservados en forma tal que puedan encontrarse fácilmente y en unas condiciones que minimicen los riesgos de daño o deterioro, cumpliendo las disposiciones de las tablas de retención documental, conforme a lo establecido en la Ley General de Archivo y sus reglamentarias.

5. DEFINICIONES

LEGIBILIDAD: Los registros no deberán contener, tachones, enmendaduras, borrones, que sean originados dentro de la entidad.

IDENTIFICACIÓN: Se identificará por medio del nombre, y el código cuando aplique, es decir, cuando el registro sea diligenciado en un formato preestablecido por el Sistema Gestión de Calidad (S.G.C).

RECUPERACIÓN: Se refiere las formas de recuperar los registros, puede ser por nombre, fecha, cronológicamente etc.

 Contraloría Municipal de Pereira	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	CONTROL DE REGISTROS			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 7	04-01-2024	7.0	3 de 3

PROTECCIÓN: Los registros se recuperarán y protegerán ya sea en medio físico o en medio magnético.

ALMACENAMIENTO: Se refiere a la forma de almacenar los registros puede ser en carpetas en los diferentes procesos, en copias de seguridad.

DISPOSICIÓN: Se refiere a la disposición final de los registros puede ser conservación total, eliminación y otros (microfilmación).

ARCHIVO: Los líderes de los procesos y los responsables de los registros serán los responsables de archivar los registros que genere, siendo deber del Subcontralor archivar los registros generados por la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C).

6. RIESGOS

- Uso incorrecto de los registros del SGC.
- Incumplimiento de las disposiciones establecidas en las T.R.D.
- Pérdida de información.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Verificación en las auditorías del cumplimiento de las T.R.D

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Actas de comité de calidad.
- Tabla de retención documental.

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DIRECTIVO	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 8	04-01-2024	9.0	1 de 6

AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

PROCESO:

SUBCONTRALORIA

SUBPROCESO:

GESTIÓN DEL CALIDAD

1 OBJETIVO

Realizar auditorías internas de calidad que permitan visualizar que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Contraloría Municipal de Pereira es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas técnicas vigentes, con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y asegurar que se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectivo.

2 ALCANCE

Aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

3 RESPONSABILIDAD

Representante de la Dirección

Asesor de Control Interno

Equipo Auditor

4 DESCRIPCIÓN

4.1 PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

El Asesor de Control Interno deberá incluir en el programa de auditorías para el siguiente período fiscal, las auditorías internas de calidad.

El Asesor de Control Interno/Auditor Líder, debe comunicar formalmente a los auditores internos de calidad el programa de las auditorías que cubra la totalidad del sistema descrito en el Mapa de procesos de la entidad, teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos a auditar y se identifican los meses en los cuales se realizará(n) el (los) ciclo(s) de auditoría del SGC.

Se debe establecer el orden de prioridad para la realización de las auditorías a los procesos, teniendo en cuenta: procesos con mayor dificultad en la implementación, prioridades de la Dirección, objetivos organizacionales, cambios significativos al interior de los procesos, resultados obtenidos en anteriores auditorías y otras situaciones que ameriten ser tenidas en cuenta por las consecuencias que puedan recaer sobre el cumplimiento de los objetivos del proceso.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 8	04-01-2024	9.0	2 de 6

Las auditorías internas de calidad podrán contratarse con auditores externos, sin embargo, deberán estar contempladas en el programa de auditorías tal y como si se realizaran por auditores internos de calidad.

4.2 SELECCIÓN DE AUDITORES

Cuando las auditorías internas de calidad sean realizadas por auditores internos de la Contraloría Municipal de Pereira, es necesario que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Objetivo
2. Imparcial
3. Formación profesional y/o capacitación en auditoría de calidad
4. Conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad

4.3 AUDITOR LÍDER

Persona encargada de la coordinación general de la auditoría, que cuente con los recursos necesarios y logísticos para la ejecución de la auditoría así mismo es el responsable de elaborar el plan de auditoría a seguir.

El Auditor líder se encarga de designar los demás miembros del equipo auditor en los diferentes procesos, distribuyendo las cargas de trabajo. Puede, si lo considera necesario, conformar parejas de auditores para trabajar en un proceso específico, nombrando uno de los dos como responsable por el diligenciamiento de los documentos requeridos como registros de la auditoría.

Verifica la preparación de las auditorías por parte de los auditores, mediante la revisión de las listas de verificación que deben ser elaboradas por estos, para este proceso los auditores podrán utilizar la Guía Lista de Verificación de Auditorías.

Además de lo anterior, el líder de la auditoría se encarga de asesorar, cuando sea necesario a auditores y auditados en situaciones surgidas por el ejercicio mismo de la auditoría.

El líder del equipo auditor presenta al Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad el informe final de la auditoría, el cual debe contener un resumen general de las conclusiones de las auditorías por procesos, incluyendo las fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de ellos. De la misma forma se deben destacar las dificultades surgidas en y para el desarrollo de la auditoría, si la hubiere.

AUDITOR

Es la persona a quien se le ha asignado la responsabilidad de ejecutar la auditoría a un proceso específico, el auditor puede ser interno o externo. Antes de iniciar la auditoría, este debe preparar el desarrollo de la misma mediante el

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 8	04-01-2024	9.0	3 de 6

estudio de la documentación respectiva, según el proceso al cual se le aplicará la auditoría.

Para esta preparación debe elaborar la “Lista de Verificación”, donde consigna las preguntas o los asuntos sobre los cuales investigará en la auditoría, teniendo en cuenta el documento Guía Lista de Verificación de Auditorías.

4.4 PLAN DE AUDITORIAS.

El equipo Auditor elabora el plan de auditoría y lo socializa a los líderes de proceso, quienes a su vez lo deberán comunicar a su equipo de trabajo.

4.5 REUNION DE APERTURA.

El líder de la auditoría inicia la reunión de apertura a la hora programada con la presentación del grupo auditor a los integrantes del área del proceso a auditar y a su responsable, recuerda a los auditados el objetivo, el alcance y los criterios de auditoría.

Explica al responsable del proceso la metodología por medio de la cual se desarrollará la auditoría e informa la asignación de autoridad y responsabilidad de cada auditor igualmente Informa al responsable del proceso los tiempos de la auditoría y confirma la disponibilidad y asignación de recursos solicitados.

Verifica con los auditados la total comprensión del desarrollo del plan de auditoría y despeja sus dudas.

4.6 EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Para todas y cada una de las auditorías internas, se deben seguir los siguientes pasos por parte del auditor:

- Conocimiento del Alcance de la Auditoria (documentos y registros que aplican)
- Planificación del programa de auditoria
- Planificación de la auditoria de procesos
- Realización de la auditoria
- Informar sobre la auditoria
- Seguimiento de las mejoras planteadas

4.6.1 RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA OBJETIVA.

Los auditores, teniendo en cuenta las disposiciones hechas a través del plan de Auditoría, inician la labor de buscar la evidencia de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos en las Normas vigentes.

Solicitar copia de documentos o registros sobre los procedimientos auditados con el fin de obtener la evidencia necesaria.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 8	04-01-2024	9.0	4 de 6

Realizar la recolección de la evidencia objetiva basándose en entrevista, observación directa de las actividades realizadas por el auditado.

Nota: no se deben auditar solamente documentos o información.

Verificar siempre lo preguntado y lo observado, no acepte afirmación sin tener acceso a la confirmación

Establecer claramente los hallazgos de la auditoria y los comunica al auditado en el transcurso de la misma.

Asegurar que los hallazgos de auditoria sean objetivos y no conceptos personales.

Identificar los aspectos favorables de los procedimientos auditados para que sean informados en la reunión de cierre.

4.7 ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA

El auditor elabora el informe con base en los resultados de la misma, describiendo las no conformidades y oportunidades de mejora (observaciones). Este informe es validado por el auditor líder, quien enviará informe al responsable del proceso, para que éste lo analice y presente si considera necesario en cinco (5) días hábiles recurso de contradicción al mismo.

4.8 ELABORACIÓN DEL INFORME DEFINITIVO Y DEFINICIÓN DE ACCIONES

Posterior a la revisión de la pertinencia del Derecho de Contradicción, se genera el informe definitivo para el proceso correspondiente. En caso de no ser pertinente el derecho de contradicción el informe quedará en firme.

Una vez se ha socializado el informe de auditoría con el responsable del Proceso, éste se encarga de tomar acciones oportunas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, estas acciones deberán ser entregadas al Representante de la Dirección, en máximo cinco (5) días hábiles.

4.9 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES

El Representante de la Dirección o persona que el designe debe verificar pertinencia y coherencia de las acciones con respecto al informe final de auditorías y remitir al Asesor de Control Interno para su seguimiento correspondiente.

El Asesor de Control Interno verifica el cumplimiento y eficacia de las actividades propuestas, dejando evidencia de ello en el formato de “Acciones Correctivas y Preventivas”.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 8	04-01-2024	9.0	5 de 6

El Asesor de Control Interno remite el resultado del seguimiento al Representante por la Dirección.

4.10 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

El Auditor Líder deberá tener en cuenta como mecanismo de control del presente procedimiento el formato verificación ejercicio auditorías S.G.C., el cual deberá cumplirse, diligenciarse y verificarse por el asesor de control interno y el Representante de la Dirección.

4.11 UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIA PARA LA REVISIÓN DEL SGC.

Con base en los informes de auditoría de calidad, el representante por la Dirección elabora un informe donde se identifican las no conformidades, los aspectos positivos y las fortalezas y lo presenta al Contralor Municipal. Este informe se constituye en una entrada para la revisión por la Dirección.

5. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITOR: Persona que posee las habilidades, conocimientos, experiencia y calificaciones para realizar una auditoría.

AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar un no conformidad detectada.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA			
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
	PR. 100.110.GC 8	04-01-2024	9.0	6 de 6

6. RIESGOS

- No realizar las auditorías acorde con el presente procedimiento.
- No utilizar los formatos vigentes para la ejecución de las auditorías internas de calidad.
- No usar la guía de lista de verificación auditorías.
- No cumplir las acciones correctivas y preventivas establecidas como resultado de auditorías internas.
- No realizar seguimiento oportuno al cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas y preventivas.

7. PUNTOS DE CONTROL

- Aprobación por parte del Comité Coordinador de Control Interno del programa de auditorías internas de calidad.
- Aprobación del plan de auditoría por los auditados.
- Revisión del informe final de auditoría por parte del Representante de la Dirección/Comité de Calidad.
- Verificación de la coherencia y pertinencia de las acciones propuestas por los auditados por el Representante de la Dirección antes de ser direccionadas a Control Interno.
- Seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas propuestas por parte del Asesor de Control interno
- Revisión del cumplimiento del procedimiento de auditorías internas por el auditor líder, el asesor de control interno y el representante de la dirección según formato verificación ejercicio de auditorías S.G.C.

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

- Formato Programa de Auditoria
- Formato Plan de Auditoria
- Formato Lista de Verificación de Auditorias – la Guía Lista de Verificación de Auditorías.
- Formato Informe de Auditoría.
- Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Formato Verificación ejercicio de auditorías Internas de Calidad

ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
OLGA MILENA G. BUITRAGO TECNICO APOYO	COMITÉ DIRECTIVO	CARLOS ANDRES TRUJILLO PIEDRAHITA Subcontralor Municipal