CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES
MA 1.2.2.2 GC-1

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 2

1. OBJETIVO 4

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD 4

2.1 INFORMACIÓN GENERAL 4

2.2 HISTORIA 4

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 8

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 8

3. ESTRUCTURA Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 10

3.1 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDADES 10

3.2 ALCANCE 10

3.3 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS 11

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: 17

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (según puntos de la norma) 17

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 21

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 26

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 29

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 38

ANEXOS

Anexo A: Caracterización de Procesos.

Anexo B: Matriz de Indicadores.

INTRODUCCION

El Manual de Calidad y Operaciones de la Contraloría Municipal de Pereira, es un documento que especifica el modelo de Gestión de la Calidad estructurado e implementado en nuestra entidad para facilitar la socialización de los procesos y sus interacciones, contempla la estructura y alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, exclusiones, descripción de los procesos del sistema, a través de los cuales se expresa el compromiso de la Entidad para implementar los principios básicos de la Ley 872 de 2003 NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008.

El sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira, se fundamenta en ocho (8) procesos, identificados en los niveles estratégico, misional, apoyo y evaluación, de la siguiente forma:

- **Estratégicos:** Planeación - Direccionamiento Estratégico y Gestión de Calidad.
- **Misionales:** Auditoría, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, y Participación Ciudadana.
- **Apoyo:** Contratación y la Subcontraloría que está compuesta por las siguientes áreas Gestión Financiera, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y Gestión de Sistemas.
- **Evaluación:** Control Interno.

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en el presente Manual de Calidad y Operaciones está totalmente adecuado a los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, aunque su implementación por sí mismo no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los funcionarios de la entidad, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

En síntesis, es mi compromiso en calidad de Representante Legal de la Entidad:

- Participar en el desarrollo del proceso de sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría, con miras a garantizar la continuidad en el proceso de Certificación de nuestros procesos bajo los estándares de la NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008.
- Liderar la estrategia de gerencia en coordinación con el Comité Directivo para asegurar la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual de Calidad y Operaciones de los procedimientos que contempla el Sistema, comprometiendo a toda la organización, los recursos e infraestructura necesarios.
- Comunicar la importancia de la satisfacción de nuestros clientes y usuarios en general
- Gestionar los recursos para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad promoviendo el Servicio al Cliente, el incremento de su satisfacción y en general el mejoramiento continúo.
- Promover el cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, para lo cual he designado como Representante de la dirección en lo relativo a la Calidad al Subcontralor Municipal.
- Que una vez certificada la Contraloría, se continuará con el mantenimiento del Sistema que hará factible su mejoramiento continuo.

PERCHES GIRALDO CAMPUZANO
Contralor Municipal de Pereira

OBJETIVO

El Objetivo del Manual de Calidad y Operaciones de la Contraloría de Pereira es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el Sistema de Gestión de la Calidad a nuestros clientes informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 INFORMACIÓN GENERAL

Nombre: **CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA**
Sector: Público
Actividad: Control Fiscal
Dirección: Carrera 7ª 18-55 PISO 7

2.2 HISTORIA

ANTECEDENTES

EL CONTROL FISCAL Para hace alusión del Control Fiscal es necesario referirse a cuatro etapas específicas:

La primera tiene su inicio y determinación con la expedición de la ley 6ª de 1821, mediante la cual se creó la Contaduría General de Hacienda con fines fiscalizadores, la cual fue sustituida en el año 1824 por un grupo de expertos en Hacienda Pública.

La segunda inicia a comienzos de 1923 con la llegada de la comisión encabezada por el profesor americano Edwin Walter Kemmerer experto en moneda y banca, cuyas recomendaciones dieron origen a la expedición de la ley 42 de 1923, por la cual se creó el Departamento de Contraloría, dicha norma dio un vuelco total a la estructura y organización del control fiscal; Mediante el Acto administrativo Nº 01 de 1945 con el cual se habló expresamente de la Contraloría General de la República.

A partir del año 1923 se expidieron una serie de normas tendientes a reglamentar la vigilancia de la gestión fiscal, destacando entre ellas el Decreto 911 de 1932 reformando la Ley 42 de 1923, la Ley 58 de 1946, por la cual se reglamentó el control posterior, la Ley 151 de 1959 sobre empresas y establecimientos públicos y la Reforma administrativa de 1968.

En la tercera etapa sobresalió la ley 20 de 1975 que desmontó el control previo a las empresas industriales y comerciales del Estado y estableció la auditoría financiera.

En la cuarta etapa nace la Constitución Política de 1991 aprobada el 4 de Julio de dicho año, dándose un giro total en materia de control, destacando principalmente, la abolición del control previo y perceptivo ordenando que se ejerciera de manera posterior y selectiva, consagrando el control financiero de gestión y de resultados con la Ley 42 de 1993.

En la última etapa de reformas de control fiscal está el **DECRETO 403 DE 2020** Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal.

La Contraloría Municipal de Pereira se crea mediante el Acuerdo N°02 de diciembre de 1956, expedido por el Consejo Administrativo Municipal, posteriormente la misma entidad edilicia mediante el Acuerdo N°10 de enero de 1957, se estructura orgánicamente e inicia sus labores.

FUNCIONES

Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal de los organismos de control señalados en el Artículo 2 de la Ley 42 de 1993, conforme a los procedimientos, sistemas y principios establecidos en la constitución, para lo cual el Contralor Municipal fijará las políticas, prescribirá los métodos y la forma de rendir cuentas y determinara los criterios que deberán aplicarse para la evaluación financiera, de gestión y de resultados, entre otros.

En ejercicio de la autonomía administrativa le corresponde al Contralor Municipal, definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con los principios consagrados en la Constitución.

ÁMBITO DE COMPETENCIA

Corresponde a la Contraloría Municipal de Pereira, ejercer la vigilancia de la gestión fiscal del Municipio de Pereira, de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y de particulares o entidades que administren, recauden, manejen o inviertan fondos o bienes del Municipio de Pereira, en los términos de la Constitución Política, la Ley, Decretos y Acuerdos.

REFORMAS

La reforma más importante experimentada por el Control Fiscal se presenta con la Constitución de 1.991 desarrollada posteriormente con la expedición de la Ley 42 de 1.993, la cual trajo como aspecto relevante el cambio de control previo y

perceptivo a un control posterior y selectivo. La Contraloría Municipal de Pereira mediante los Acuerdos No. 90 de 1.992 y No. 58 de 1.993 acató los cambios mencionados.

Reestructuración administrativa año 2.001, en cumplimiento de la Ley 617 de 2.000 “Ley de Ajuste Fiscal”, mediante la cual se ajusta la planta de personal al pasar de 102 a 59 funcionarios.

Reestructuración administrativa año 2004. En cumplimiento a la Ley 617 de 2000, la Contraloría Municipal de Pereira mediante los Acuerdos Nos. 058 y 059 ajusta la planta de personal a 46 funcionarios.

Reestructuración administrativa años 2014 Por la cual se establece el "Manual especifico de Funciones y Requisitos" para los diferentes empleos definidos en el artículo 28° del Acuerdo No. 030 del 19 de Noviembre de 2.014, de la Contraloría Municipal de Pereira.

Resolución Nº 490 del 28 de diciembre del 2022 por la cual se actualiza el manual específico de funciones y requisitos para los diferentes empleos definidos en el artículo 28° del acuerdo no. 030 del 19 de noviembre de 2014, de la Contraloría Municipal de Pereira

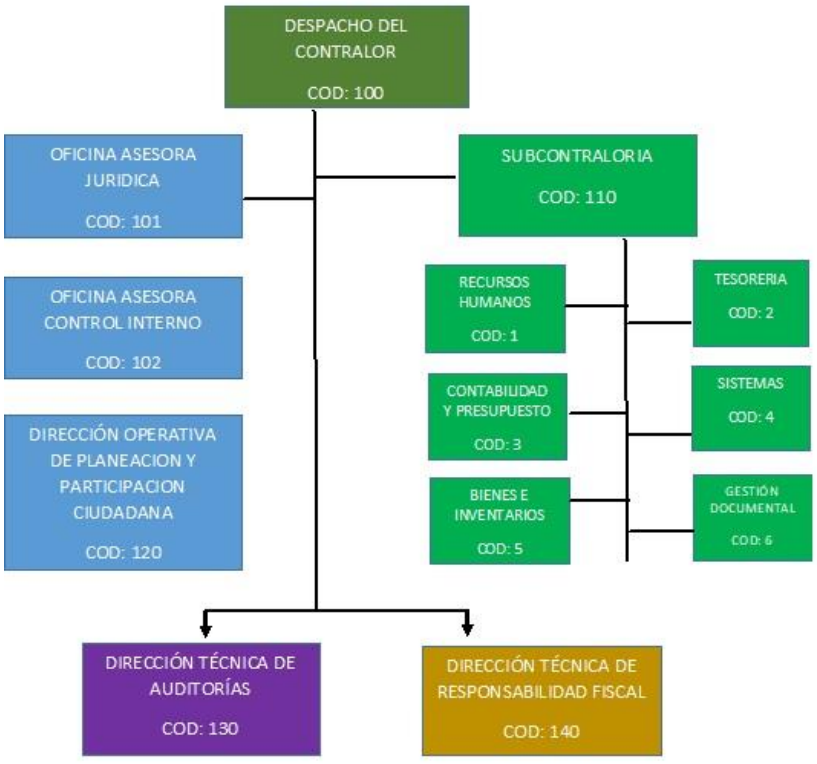
NATURALEZA JURIDICA

De acuerdo con lo establecido por los artículos 267 a 274 de la Constitución política, la Contraloría Municipal de Pereira es un organismo de control de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y contractual, a quien le corresponde la vigilancia de la gestión fiscal de la

Administración Municipal y de los particulares y entidades que manejen fondos o bienes públicos del nivel territorial.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Contraloría Municipal de Pereira mediante el acuerdo No 30 de 2014:



2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Contraloría Municipal de Pereira estableció criterios bajo los cuales se rige la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo de la Entidad, tales criterios incluyen la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y

valores que promueven el sentido de pertenencia de los funcionarios y contratistas.

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.

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.

POLITICA DE CALIDAD:

Lograr la confianza de la comunidad Pereirana, mediante el ejercicio responsable y objetivo del control fiscal, basados en los principios de la administración pública, con personal competente, a través del mejoramiento continuo de los procesos, verificando el correcto manejo de los recursos y los beneficios sociales que se esperan de la gestión del estado.

OBJETIVOS ESTRATÈGICOS Y DE CALIDAD:

- Contribuir al logro de una gestión pública eficiente y transparente, mediante el fortalecimiento del ejercicio de control fiscal, como función constitucional.
- Gestionar la recuperación de los recursos públicos, a través del fortalecimiento del proceso de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.

- Consolidar los mecanismos de lucha contra la corrupción mediante acciones de control ciudadano, dirigidas a mejorar la gestión del servicio público y la satisfacción del interés colectivo.
- Gestionar el fortalecimiento institucional y el desarrollo administrativo.

3. ESTRUCTURA Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

3.1 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDADES

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en este Manual de Calidad y Operaciones está desarrollado de acuerdo con la NTCGP 1000:2009, en los niveles: Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación, en ocho (8) Procesos.

- **Estratégicos: Planeación** – **Direccionamiento estratégico**- Asesoría de Planeación- Despacho del Contralor, **Gestión de calidad** – Todas las dependencias.

- **Misionales: Auditorías** – Despacho del Contralor y Dirección de auditorías; **Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva** – Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y; **Participación Ciudadana** – Despacho del Subcontralor y Dirección de Participación Ciudadana.

- **De Apoyo: Contratación y** Subcontraloría el cual está compuesto por las áreas de: **Gestión Financiera** – Despacho del Contralor y Subcontraloría; **Adquisición de Bienes y Servicios** – Despacho del Contralor, Asesoría Jurídica y Subcontraloría; **Gestión del Talento Humano** – Despacho del Contralor y Subcontraloría; **Gestión Documental** – Subcontraloría; **Gestión de Sistemas** – Subcontraloría.

- **De Evaluación: Control Interno** – Despacho del Contralor, Asesoría de Control Interno y Subcontraloría.

3.2 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira es la vigilancia y control fiscal al patrimonio público de la ciudad, a través

del desarrollo de auditorías externas, indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal por los presuntos detrimentos patrimoniales al erario público, a través de la jurisdicción coactiva, proceso administrativo sancionatorio fiscal, los informes obligatorios que se presentan para contribuir al ejercicio del control político y la participación ciudadana a través del trámite de denuncias, quejas y peticiones, además de la formación y capacitación de la ciudadanía pereirana.

3.3 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS

3.3.1 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMAS ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009

Los procedimientos exigidos por las normas están contenidos en el manual de procedimientos de la Contraloría Municipal de Pereira incorporados en el proceso en que se desarrollan, así:

*Ver procedimientos en manual de procesos y procedimientos.

3.3.2 DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS DE LA CONTRALORÍA

Con el objeto de evitar el uso de reglamentación obsoleta, se referencia la aplicable en la entidad:

1 Constitución Política de 1991
2 Ley 42 de 1993, “Sobre la Organización del Sistema del Control Fiscal Financiero y los
Organismos que lo ejercen”.

3 Ley 190 de 1995, “Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa.

4 Ley 734 de 2002, “Por la cual de adopta el Código Disciplinario Único.”

5 Ley 610 de 2000, “Por la cual se establece el trámite de los procesos de Responsabilidad Fiscal competencia de las Contralorías”.

6 Ley 80 de 1993,”Por la cual se expide estatuto general de contratación de la Administración Pública“ y sus decretos reglamentarios.

7 Ley 1150 de 2007 “Por medio de la 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”. Y sus decretos reglamentarios

8 Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y de dictan otras disposiciones”.

9 Ley 617 de 2000, “Por la cual de reforma parcialmente la ley 136 de 1994, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del Gasto Público.

10 Ley 594 de 2000 “Por la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”.

11 Decreto 1599 MECI 1000:2005

12 Decreto 4110 NTCGP 1000:2009

13 NTC ISO 9001:2008

14 Ley 134 de 1994

15 Ley 850 de 2003

16 Ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios 1227 de 2005, 1567 de 1998, 785 de 2005.

17 Ley 1416 de 2010 por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal

18 Ley 1474 de 2011 por la cual se dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

19 Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.

20 Resoluciones Reglamentarias de la Contraloría Municipal de Pereira.

21 Manual de Procesos y Procedimientos de la Contraloría Municipal de Pereira.

22 Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

23 Ley 1757 de 2015 "Por la Cual se Dictan Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática"

24 Decreto 403 de 2022 “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”

3.3.3 MANCHETA Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y FORMATOS

En la Contraloría Municipal de Pereira para la identificación de documentos y formatos manejados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, se cuenta con la siguiente mancheta:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA NOMBRE PROCESO			
	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
Contraloría Municipal de Pereira	FO 140.28.1 RF	01.01.2024	1.0	13 de 42

En donde se identifica el logo, nombre de la Entidad, nombre del documento o formato, el código que le corresponde, la fecha de aprobación (por creación o última modificación), la versión actual, y el control de la paginación.

La codificación de documentos y formatos identificados para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, se estructuro teniendo en cuenta la Tabla de Retención Documental (TRD), y se lee de la siguiente forma:

- Se manejan inicialmente dos letras en mayúscula para indicar manual (MA), procedimiento (PR) y formato (FO).

- Posteriormente va la codificación del tema, según lo identificado en la Tabla de Retención Documental (TRD). Esta codificación va separada por punto.

- Luego van dos letras en mayúscula que indican el proceso al que pertenecen para el caso de manuales y procedimientos.

- Por último va un guion seguido de número, esto indica que el número después del guion no va con la TRD, sino que lleva un control dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las abreviaciones que identifican cada proceso son: Planeación – Direccionamiento Estratégico (PL), Gestión de la Calidad (GC), Auditoría (AU), Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva (RF), Participación Ciudadana (PC), Contratación (CT), Gestión Financiera (GF), Adquisición de Bienes y Servicios (BS), Gestión del Talento Humano (TH), Gestión Documental (GD), Gestión de Sistemas (GS), y Control Interno (CI).

El Sistema de Gestión de Calidad maneja un modelo o derrotero del Manual de Procesos y Procedimientos donde las áreas adaptan sus procedimientos de manera informe.

PROCESO
SUBCONTRALORIA
SUBPROCESO
GESTION DE CALIDAD

1. OBJETIVO

Define la finalidad principal del proceso para que se realiza y fundamento legal si existe.

2. ALCANCE

Inicia con acción o actividad y termina con acción o actividad

3. RESPONSABILIDAD

Representante de la Dirección líder del proceso y/o profesionales que tienen a cargo el cumplimiento del proceso y procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN

Define cada uno de los procedimientos y actividades que se realizan dentro del proceso

4.1 Procedimiento 1
4.2 Procedimiento 2

5. DEFINICIONES

Terminología técnica que utiliza dentro del proceso y que requiere una explicación entendible

6. RIESGOS

Determinación de todos los riesgos que se puedan presentar durante la ejecución de las actividades y procedimientos.

7. PUNTOS DE CONTROL

Mecanismos que el ejecutor o ejecutores del proceso evidencian y los que mitigan en caso de suceder

8. FORMATOS, MODELOS Y PAPELES DE TRABAJO

Documentos que se requieren dentro del proceso para evidenciar acciones o actividades

9. CUADRO CONTROL DE MODIFICACIONES

Herramienta que permite a los usuarios y jefes de área la aceptación de los cambios propuestos en el documento

FECHA	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO
20.01.2024	1.0	DESCRIPCION

10. FLUJOGRAMA

Representación usual de un proceso o flujo de trabajo con el objetivo de ayudar a la planificación y mejorar el flujo de tareas

PIE DE PÁGINA

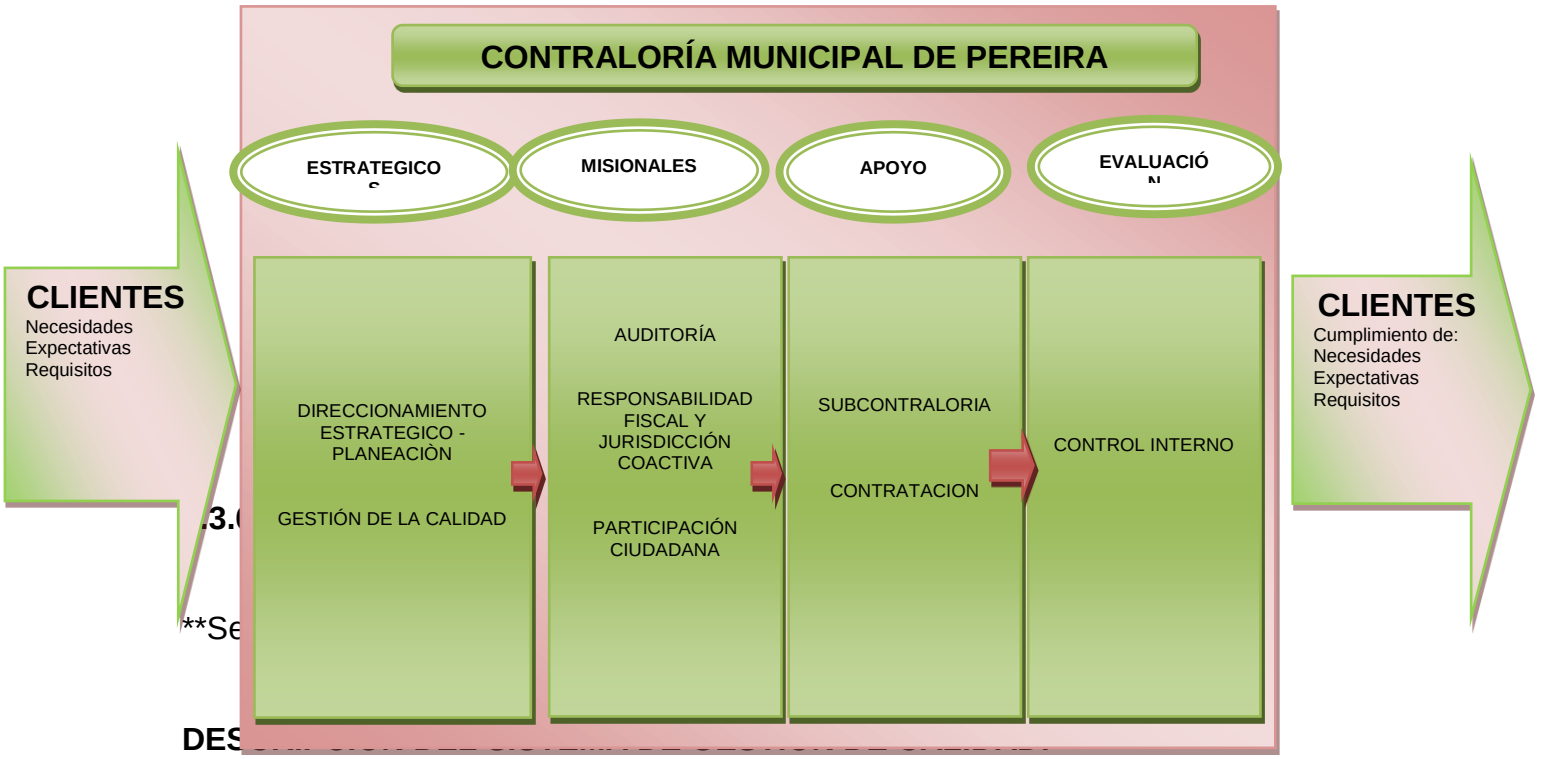
ACTUALIZO	REVISÓ	APROBO
AREA RESPONSABLE	Comité calidad	Subcontralor

3.3.4 EXCLUSIONES

No son aplicables a la Contraloría Municipal de Pereira los siguientes requisitos de la NTCGP 1000:2009:

- **El Requisito 7.6, "Control de los dispositivos de seguimiento y de medición",** ya que la entidad no utilizan equipos de medición que deban calibrarse, ajustarse o protegerse, para poder tener el resultado de mediciones (cuando haya lugar) debido a que los productos generados por el control fiscal son documentos y el control de su calidad se realiza frente a criterios definidos en los manuales y guías que se manejan en la Contraloría, que permiten decidir sobre la conformidad o no de la situación fiscal.

3.3.5 MAPA DE PROCESOS



**Se

**DES

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (según puntos de la norma)

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Contraloría Municipal de Pereira ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 de la siguiente manera:

A. Identifica los procesos que le permiten cumplir con la misión y la manera como los aplica. (Ver numeral 6)
B. Determina la secuencia y la interacción de los procesos. (Ver Anexo A)
C. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes.
D. Asegura la disponibilidad de los recursos (Capitulo 6) necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. La disponibilidad de la información se garantiza de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.4 (Control de los Documentos y Control de los Registros) de este manual.
E. Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos como se describe en el numeral 8.
F. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, numeral 8.
G. Identifica y diseña, con la participación de todos los servidores públicos y contratistas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a cada entidad. Lo anterior se encuentra identificado como actividad dentro del proceso de control interno, materializando el resultado en el mapa de riesgos por proceso.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira incluye:

A. La política de la calidad que se presentó en el numeral 2.4 de este documento, de igual forma los objetivos de calidad se encuentran en el numeral 2.4 de este manual.

B. El presente Manual de Calidad, que se encuentra estructurado en el mismo orden en que se presentan los capítulos del 4 al 8 de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

C. Los procedimientos contenidos en los numerales de este manual de calidad: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3.

Los procedimientos documentados exigidos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y, que se describen a continuación, los cuales se encuentran en el manual de procedimientos:

1 Control de documentos – PR 1.2.2.2 GC-1
2 Control de registros – PR 1.2.2.2 GC-6
3 Auditorías Internas de Calidad –PR 1.2.2.2.2 GC-7
4 Control del servicio no conforme – PR 1.2.2.2 GC-3
5 Manejo de acciones preventivas y correctivas - PR 1.2.2.2 GC-4

a. Los documentos requeridos por la Entidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran en el Manual de Procesos y Procedimientos.

b. Los registros exigidos por la norma NTCGP 1000: 2009 e ISO 9001:2008, en el numeral 4.2.4, los cuales se mencionan en el capítulo correspondiente en este Manual de Calidad.

4.2.2. Manual de la Calidad

La Contraloría Municipal de Pereira ha establecido y mantiene los siguientes aspectos:

a. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, sus características particulares y la justificación se han presentado en el numeral 3.2 de este Manual.

b. Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se encuentran documentados en el Manual de Procesos y Procedimientos.

c. La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que se presenta en el Anexo A de este Manual de Calidad.

4.2.3. Control de documentos

La Contraloría Municipal de Pereira controla los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el procedimiento

Control de documentos – PR 1.2.2.2 GC-1, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

4.2.4. Control de los registros

La Entidad ha establecido, y realiza, una adecuada gestión de los registros, con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, tal y como se evidencia en el procedimiento PR 1.2.2.2 GC-6 Control de Registros, además de los procedimientos PR 1.2.4.3.1 GD-1 Manejo de Comunicaciones Oficiales Externas, PR 1.2.4.3.2 GD-2 Manejo de Comunicaciones Oficiales Internas y PR 1.2.4 GD-3 Manejo del Archivo Central, establece los requisitos mediante los cuales se garantiza que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables; y los controles necesarios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, y para definir el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

|

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Contraloría Municipal de Pereira proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo, de la siguiente manera:

a. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por el cliente, además de los legales y reglamentarios.

b. Con la determinación de la política de calidad que se presenta en el numeral 2.4 de este manual.

c. Asegurando que se establecen y se entienden los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 2.4 de este manual.

d. Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas en las actas de las reuniones del Comité Directivo y/o Comité Calidad-MECI.

e. Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación de la Entidad, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad descritos en el presente manual.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría Municipal de Pereira ha establecido la Política de Calidad (ver numeral 2.4 de este manual), y garantiza que cumple con los siguientes requisitos:

a. Es apropiada a la misión de la Entidad, ya que se elaboró a partir de las directrices de calidad que la Contraloría Municipal de Pereira ha establecido.

b. Es acorde con el Plan Estratégico de la Contraloría Municipal de Pereira.

c. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente.

d. Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad que se presentan en el numeral 2.4. de este manual.

e. Es conocida y comprendida por todo el personal de la Entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual de Calidad y Operaciones, por medios electrónicos y físicos, ubicados en diferentes sitios de la Entidad.

f. Es revisada para su continua adecuación durante las revisiones por parte de la dirección.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la calidad

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

Los objetivos de calidad (numeral 2.4) son coherentes con la política de calidad establecida por la Entidad.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se desarrollan reuniones de trabajo a las que se les hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité de Calidad, y al(os) directivo(s) a quien(es) le(s) afecte según la naturaleza de la modificación.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Contraloría Municipal de Pereira tiene definidas las responsabilidades del personal de la Entidad, las cuales se encuentran descritas en el Manual de Funciones de la Entidad.

También se tienen determinados los niveles de autoridad que se manejan en la Entidad, como se muestra en el numeral 2.3 del presente manual.

5.5.2. Representante de la dirección

La alta dirección de la Contraloría Municipal de Pereira ha designado a su representante, quien se denominara Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de acto administrativo interno. Las funciones del Representante de la Dirección corresponden a las requeridas por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, además de otras responsabilidades asignadas por la dirección.

5.5.3. Comunicación interna.

La Contraloría Municipal de Pereira ha establecido los procesos de comunicación interna en los procedimientos PR 1.2.4.3.1 GD-1 Manejo de Comunicaciones Oficiales Externas, PR 1.2.4.3.2 GD-2 Manejo de Comunicaciones Oficiales Internas, estableciendo las responsabilidades que garantizan la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

El Comité de Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira revisa cada año el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del comité de calidad y/o comité directivo en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6 de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

5.6.2. Información para la revisión.

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

5.6.3. Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión arrojan como resultado las acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, además de la mejora del servicio y las necesidades de recursos para la operación de la Entidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Contraloría Municipal de Pereira con el propósito de prestar un servicio con características de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para:

a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad. Para ello, el Representante de la Dirección y demás Líderes de proceso identifican los recursos necesarios comunicándolos al Contralor para su aprobación y dar inicio a la gestión de adquisición de los mismos.

b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, el Asesor de Control Interno verifica el desarrollo de cada uno de los procesos de la Entidad.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Generalidades

Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el numeral 6.2.2 de este manual, la Contraloría Municipal de Pereira garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La Contraloría Municipal de Pereira realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito:

a. Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones de la Entidad, aplicando el procedimiento 1.2.2.3 TH-1 vinculación de servidores públicos.

b. Proporciona la formación necesaria para el ejercicio del personal competente que se encuentra vinculado a la Entidad, aplicando el procedimiento PR 1.2.2.2 TH-3 Capacitación y Bienestar Social.

c. Evalúa la eficacia de las acciones tomadas según el literal “b” que se contemplan en el procedimiento para la formación que se ha mencionado.

d. Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de actividades de inducción y reinducción, contempladas en el procedimiento PR 1.2.2.3 TH-1 Vinculación de Servidores Públicos.

e. Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio en la carpeta de la Hoja de Vida respectiva.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Para ejercer adecuadamente el control fiscal, la Contraloría Municipal de Pereira cuenta con las oficinas, muebles y equipos de cómputo, necesarios para cumplir con su función constitucional y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos. También se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, fax, acceso a Internet, entre otros, para la adecuada atención de la ciudadanía y entidades sujetas de control.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Contraloría Municipal de Pereira determina y gestiona el ambiente de trabajo a través del Programa de Bienestar y Estímulos, contemplados en el procedimiento **PR 1.2.2.2 TH-3 Capacitación y Bienestar Social.**
Adicionalmente se está iniciando el diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual aporta al fortalecimiento del ambiente de trabajo aportando a la seguridad y salud de los trabajadores.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Contraloría Municipal de Pereira planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de sus servicios, durante la cual se realizan las siguientes actividades:

a. Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 2.4 de este manual de calidad. Igualmente determina los

requisitos relacionados con los productos según se establece en el numeral 7.2.1 de este manual de calidad.

b. Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los servicios.

c. Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección para los servicios, así como los criterios para la aceptación de los mismos.

d. Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para la prestación de servicios cumplan con los requisitos definidos previamente. El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso y actas del Comité de Calidad – MECI.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con los servicios.

La Contraloría Municipal de Pereira determina:

a. Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están determinados por la Constitución Política y la normatividad que aplica para el control fiscal.

b. A los requisitos legales y relacionados con el servicio se les hace revisión periódica para identificarlos.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con los servicios.

El Contralor, Subcontralor, Asesor de Control Interno y los Líderes de proceso, revisan los requisitos relacionados con los servicios antes de que la Entidad se comprometa a prestarlos al cliente. Esta revisión garantiza que:

a. Están definidos los requisitos de los servicios.

b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los servicios y el tipo de acción legal que se va a ejercer y los expresados previamente.

c. Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los servicios, estos están definidos por la Constitución Política y la Ley.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

La Entidad ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los servicios, orientación, consultas, asesorías legales, atención de denuncias, quejas y peticiones, como se explica a continuación:

a. La Contraloría Municipal de Pereira, a través, de la Dirección de Participación Ciudadana, Dirección de Auditorías y Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, atenderá todas las consultas, denuncias, quejas y peticiones que tengan los clientes sobre los procesos y servicios que se prestan.

b. La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento del formato Satisfacción del cliente, manejado para cada proceso misional.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Contraloría Municipal de Pereira planifica y controla el diseño y desarrollo de sus planes programas y proyectos en los cuales fundamenta su quehacer misional.

a. ETAPAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO:

Estudio y análisis del programa del periodo constitucional y legal del Contralor Municipal de Pereira y estructuración de los planes Estratégico Institucional y de Acción.

Seguimiento y control a los planes de acción.

b. REVISION, VERIFICACION Y VALIDACION

Se evidencia la revisión del programa de gobierno del Señor(A) Contralor (A) de Pereira para el periodo constitucional y legal (vigencia 4 años). La verificación y validación del mismo se da en marco del cumplimiento del Procedimiento PR-1.1.1.3 PL-3 Estructuración del Plan Estratégico Institucional debido a que dentro de su estructuración se tienen en cuenta los insumos básicos como el programa macro el cual se materializa a través de las diferentes estrategias y objetivos

corporativos que a su vez son plasmados y operacionalizados a través de los planes de acción de las diferentes áreas todos estos planes son validados y oficializados a través de actos administrativos que sustentan su validez y vigencia.

7.3.2 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

7.3.2.1 Programa de Gobierno: Este instrumento de planeación está bajo la responsabilidad y autoridad del (LA) Señor(A) Contralor de Pereira.

7.3.2.2 Plan Estratégico Institucional: Esta bajo la Responsabilidad del Director de Planeación y Participación Ciudadana.

7.3.2.3 Planes de Acción: Bajo la Responsabilidad de los diferentes líderes de proceso en cada área que estructura el Organismo de Control.

7.3.3 ELEMENTOS DE ENTRADA.

Normatividad vigente
Programa de Gobierno
Requerimientos de la Comunidad a través de quejas y denuncias ciudadanas.
Requerimientos de los Organismos de control.

7.3.4 RESULTADOS:

Evaluación de los planes de acción documentados en informes con periodicidad trimestral, los cuales son presentados al Comité directivo del Organismo de Control para con base en ellos tomar medidas en aquellos aspectos o desviaciones que ameriten intervención.

7.3.5 REVISIÓN VERIFICACION Y VALIDACION

Los planes de acción son evaluados en primera instancia por la Asesoría de Control interno posteriormente la Asesoría de planeación alimenta el tablero de indicadores con los resultados presentados en cada reporte por parte de los líderes de proceso.

7.3.6 CONTROL DE CAMBIOS

Se lleva a cabo y documenta a través de la realización de comités de dirección, espacio al cual se debe llevar por parte de los líderes de proceso los cambios que ameriten los planes que se encuentran en ejecución sustentando dichos cambios.

7.3.7 REGISTROS

- Programa de Gobierno del (la) Contralor(a) Municipal de Pereira.
- Acto administrativo de adopción del Plan Estratégico Institucional para el período de gobierno del (la) Contralor(a) Municipal de Pereira.
- Plan estratégico Institucional.
- Acto administrativo de adopción del plan de acción consolidado para cada anualidad del periodo constitucional y legal del (la) Contralor(a) Municipal de Pereira.
- Registro de denuncias ciudadanas y mapa de riesgos externo de los sujetos de control.

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

7.4.1. Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios

La Contraloría Municipal de Pereira asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en los documentos PR 1.2.4 BS-1 Manejo del Plan de Compras, MA 1.1.2.1-CT 1 Manual de Contratación y Supervisión, y PR 1.1.2.1 BS-3 Evaluación de proveedores.

7.4.2. Información de las Adquisiciones de Bienes y/o Servicios

En los documentos PR 1.2.4 BS-1 Manejo del Plan de Compras, MA 1.1.2.1-CT 1 Manual de Contratación y Supervisión, y PR 1.1.2.1 BS-3 Evaluación de proveedores. Se explican las maneras como debe ir la información que describe el bien y/o servicio a contratar, de acuerdo con lo exigido por el numeral.

7.4.3. Verificación de los Bienes y/o Servicios adquiridos.

Al momento de recibir los Bienes y/o Servicios que son requeridos por la Entidad, se verifica que estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Esta verificación se realiza comparando el bien y/o servicio adquirido de acuerdo a lo establecido en los documentos PR 1.2.4 BS-1 Manejo del Plan de Compras, MA 1.1.2.1-CT 1 Manual de Contratación y Supervisión, y PR 1.1.2.1 BS-3 Evaluación de proveedores.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la prestación del servicio

La entidad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio mediante condiciones controladas basándose en el Plan de Acción institucional de la Entidad y la constitución Política.

Las condiciones controladas incluyen:

a) La disponibilidad de la información que describen las características del servicio se encuentran incluidas en el Manual de Funciones, Manual de Procesos y Procedimientos y las caracterizaciones de los Procesos, al igual se estableció en la Resolución Nº 490 del 28 de diciembre del 2022 por la cual se actualiza el manual específico de funciones y requisitos para los diferentes empleos definidos en el artículo 28° del acuerdo no. 030 del 19 de noviembre de 2014, de la Contraloría Municipal de Pereira

b) El (la) Contralor(a) Municipal de Pereira direcciona a los líderes de proceso a través del programa de gobierno determinado en el plan estratégico institucional, por medio del cual se dan directrices al comité Directivo para ejecutar el plan de acción. Este direccionamiento queda evidenciado en las actas de los respectivos comités.

c) La entidad cuenta con los equipos apropiados para la Prestación del servicio, equipos de cómputo, impresoras, muebles de oficina.

e) La Contraloría Municipal de Pereira cuenta con un plan de acción que contiene los indicadores de gestión que son medidos trimestralmente, así mismo las áreas misionales cuentan con los indicadores de calidad los cuales se miden semestral y anualmente.

f) El seguimiento y la medición de los procesos se verifica por medio de Auditorías internas de Calidad, Control Interno y revisión por la Dirección.

7.5.2. Validación de los Procesos de la prestación del servicio

Este numeral de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, se aplica en todos los procesos, dado que la validación se realiza al pasar por los diferentes puntos de control y siguiendo la normatividad aplicable para cada caso.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

Durante el ejercicio del control fiscal, la Contraloría Municipal de Pereira, identifica claramente todos los servicios resultantes de cada proceso, además del estado en que el que se prestó el servicio respecto a los requisitos, dando cumplimiento a las directrices establecidas en el proceso de gestión documental. Cada expediente debidamente identificado consolida el servicio prestado por la entidad, definiendo su identificación y permitiendo su trazabilidad en el momento que sea requerido.

7.5.4. Propiedad del Cliente

La Contraloría Municipal de Pereira cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando, acorde a las metodologías utilizadas para la prestación del servicio, y la normatividad aplicable.

7.5.5. Preservación del servicio

Durante la prestación del servicio la Contraloría Municipal de Pereira, hace énfasis en su conservación, mantenimiento y confidencialidad de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 no aplica en la Contraloría Municipal de Pereira según se explica en el numeral 3.3.4 de este manual.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La Contraloría Municipal de Pereira planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

a. Demostrar la conformidad del servicio prestado.
b. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
c. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del Cliente

La Contraloría Municipal de Pereira realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la ciudadanía y las entidades sujetas de control a quien se le prestó un servicio mediante el diligenciamiento del formato Satisfacción del cliente.

Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Comité Calidad para disponer las acciones que considera apropiadas. De igual manera se evalúan durante la revisión por la dirección mencionada en el numeral 5.6.

8.2.2. Auditoría Interna

La Contraloría Municipal de Pereira realiza en intervalos planificados auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los productos, con el propósito de determinar que el Sistema de Gestión de la Calidad presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este manual de calidad, como con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva. Lo anterior se encuentra documentado en el procedimiento PR 1.2.2.2 GC-7 Auditoría Interna de Calidad.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección, sólo para los procesos misionales y el proceso de gestión de calidad (ver Anexo B).
Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con el procedimiento Manejo de Acciones Correctivas y Preventivas que se menciona en los numeral 8.5.2 y 8.5.3 de este manual.

Adicionalmente los demás procesos cuentan con planes de acción/planes de actividades que permiten realizar seguimiento y medición a los procesos. (Ver

planes de acción/planes de actividades en proceso de Planeación – Direccionamiento Estratégico, Control Interno)

8.2.4. Seguimiento y Medición del Servicio

El seguimiento y la medición del servicio se realizan a través del registro "indicadores de calidad".

8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La Contraloría Municipal de Pereira asegura que los productos que no son conforme con los requisitos, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad tiene establecidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, definidos en el procedimiento PR 1.2.2.2.GC-3 Control de Servicio No Conforme, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.3 de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

La Contraloría Municipal de Pereira realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde se puede realizar mejora continua. Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre:

a. La satisfacción del cliente, tomado de los formatos de Satisfacción del cliente (numeral 8.2.1).
b. La conformidad con los requisitos del servicio (numeral 7.2.1).
c. La información relacionada con el desempeño de los proveedores, la cual es proporcionada por el formato Evaluación de Proveedores. Con base en la información recolectada en estos formatos se hace el análisis del comportamiento de los proveedores.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua

La Entidad asegura el mejoramiento continuo de sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías, las acciones correctivas y preventivas, y a través de las revisiones por la dirección.

8.5.2. Acción Correctiva

La Contraloría Municipal de Pereira tiene establecido el procedimiento PR 1.2.2.2 GC-4 Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas, mediante el cual se define como se analizan las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que vuelvan a ocurrir.

8.5.3. Acción Preventiva

La Contraloría Municipal de Pereira tiene establecido el procedimiento PR 1.2.2.2GC-4 Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas mediante el cual se define como se analizan las acciones eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Olga Milena G. Buitrago Técnico de Apoyo	**Comité Directivo**.	**Perches Giraldo Campuzano** Contralor Municipal

9. ANEXOS

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

ANEXO A

CARACTERIZACIONES DE PROCESO

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA CARATERIZACIÓN DE PROCESO			
	CÓDIGO	**FECHA**	**VERSIÓN**	**PÁGINAS**
Contraloría Municipal de Pereira	FO 1.2.2.2.2.2	05.01.2022	25.0	1 de 22

Proceso: 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**	**PH VA**	**ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO**	**SALIDA/RESULTADO**	**CLIENTE**
Planeación Congreso de la República Concejo Municipal	Plan Estratégico Institucional PVCFT Normatividad vigente Requisitos de la organización	**P**	Definir los criterios de planificación del proceso	Plan de acción Documentación del proceso	Control Interno Equipo auditor
Planeación Participación Ciudadana	PQR Matriz de Riesgo Fiscal Memorado de Asignación Plan de trabajo, programas de auditoría y cronograma de auditoría Otros papeles de trabajo etapa de planeación Metodología de Auditoría Normatividad aplicable PVCFT Rendición de cuenta Papeles de trabajo etapa de ejecución Solicitudes especiales Aplicativo SIA Observa Aplicativo SIA Contraloría	**H**	Auditorías externas: Auditoría Financiera y de Gestión, Auditoria de Desempeño, Auditoría de Cumplimiento y Actuaciones Especiales de Fiscalización.	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 Carta de Observaciones Derecho de contradicción Informe Final Concepto jurídico y 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
Planeación Auditoría General de la República, 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 Observa	**H**	Registro, seguimiento y control deuda pública	Oficio de presentación 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

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
Gestión de Calidad PlaneaciónControl 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

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA/RESULTADO	CLIENTE
RECURSOS REQUERIDOS			**DOCUMENTOS ASOCIADOS**	**RIESGOS ASOCIADOS**	
Recursos Humanos	x		Ver Listado maestro de documentos del proceso	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 734 de 2002					
Metodología de Auditoría G.A.T.					
Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial					
Resolución de rendición de cuentas					
Decreto 2681 de 1993, Ley 358 de 1997, Decreto 610 de 2000					
Constitución Política de Colombia artículo 268, numeral 7					
Decreto 1499 de 2017 - MIPG					

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, o de 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	4.1, 5.3, 5.4, 8.2.3, 8.4, 8.5	Ver indicadores del plan de acción
Ley 87 de 1993		
Directiva Presidencial 02 de 1994		
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
Todos los procesos Oferentes de productos y/o servicios	Necesidades de contratación Documentos mínimos para la celebración de contratos estatales.	**P**	Etapa 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 haya lugar 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 haya lugar a ello) Contratación directa (prestación de servicios profesionales y 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**	Etapa 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**	Etapa 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.	4.1, 5.3,5.4.1,7.4.1,7.4.2,7.4.3,8.2.3,8.4,8.5	Ver indicadores en el plan de acción
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.		
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.		
Decreto 2474 de 2008 – Por el cual se reglamente la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad, selección objetiva y se dictas otras disposiciones.		
Decreto 4828 de 2008 – Por el cual se expide el régimen de garantías en la contratación en la administración pública.		
Decreto 4881de 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 mínima cuantía, incluida en la ley anticorrupción.		
Decreto 4266 de 2012 por el cual se modifica el artículo 82 del decreto 2474 de 20188 y se reglamenta parcialmente el artículo 13 de la ley 80 de 1993.		
Decreto 19 de 2012 “anti tramite”		
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
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 auditoria 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 auditoria 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		

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.					
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
Auditores 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			

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 y Otros. 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 y Otro. 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

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	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		

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, contables y de tesorería. Plan de actividades	Organismo de control, comunidad pereirana la entidad, Funcionarios de 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
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			

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 la página 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.
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 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.	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	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.
Ley 42 de 1993 de Control Fiscal, Código penal		
Ley 599 de 2000,		
Código Unico 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
Todos los procesos. Entidades sujetas de control. Auditoría General de la República Contraloría General de la Republica.	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 Auditorias	Plan General de Auditoria - (aprobado mediante acto administrativo) Plan Nacional de Auditoria 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 Auditoria	P	Programación del proceso AUDITOR	Cronograma de Auditoria	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 dela 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 Auditoria	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 de 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		

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.

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 2011 Ley 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 proceso Ver 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.		
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículos 106.107, 108,109		
Estatuto de contratación pública.		
Resolución 182 de 2008		
Resolución 070 de 2013		
Decreto 1499 de 2017 - MIPG		

Proceso: SUBCONTRALORIA | **Tipo:** Apoyo | **Área:** 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 información Ley 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					

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 Afiliaciones 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
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 articulo 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



ANEXO B

INDICADORES DE CALIDAD

No.	PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
1	**Auditorías**	Nº de actividades del PGA realizadas *100 / Nº de actividades programadas en el PGA			Anual
2			Nº de auditorías ejecutadas según programación PGA/ Nº de auditorías programadas según PGA.		Anual
3				Nº de hallazgos de tipo fiscal encontradas en las entidades sujetas de control en desarrollo del PGA de la vigencia *100 / Total de hallazgos	Anual
4	**Responsabilidad fiscal y Jurisdicción Coactiva**	Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal aperturados *100 / Nº de hallazgos recibidos			semestral
5			Tiempo que se requiere para tramitar la Indagación Preliminar (6 meses) en los Proceso de Responsabilidad Fiscal (3 meses) – tiempo real utilizado para aperturar el proceso		semestral

No.	PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
6				Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal tramitados *100 / Nº de procesos de Responsabilidad Fiscal aperturados	semestral
7	**Participación Ciudadana**	Nº de DQR tramitados *100 / Nº de DQR recibidos			**Anual**
8			Nº de días que se demoró para enviar respuesta preliminar a las DQR recepcionadas *100 / 15 días hábiles de Ley		**Anual**
				Nº de DQR resueltos *100 / Nº de DQR tramitados	**Anual**
		No de Veedurías de Control Social Constituidas / No de Veedurías de Control Social programadas a constituir	No de alumnos que finalizaron el proceso de Control Social Juvenil / No de alumnos que iniciaron el proceso de Control Social juvenil	No de informes presentados con observaciones que generaron un proceso de revisión / No de informes presentados con observaciones	**Anual**
			No de Contralores Estudiantiles y vicecontralores Electos/ No Contralores Y vicecontralores Proyectados a ser elegidos	No de informes presentados con observaciones/ No de informes presentados	**Anual**

No.	PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
9	**Gestión de Calidad**	Cumplimiento del cronograma de actividades SGC Actividades realizadas / actividades planificadas.	No aplica.		Trimestral
				Promedio de satisfacción del cliente interno con respecto a las actividades de sensibilización del S.G.C.: Sumatoria de satisfacción del cliente interno por encuesta / Total de encuestados.	Anual