

 <b>CONTRALORÍA</b> GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> 0400-16-05-05-64	<b>PÁGINA</b> 1 DE 72
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## **MANUAL DE CALIDAD**

**Código 0400-16-05-05-64**  
**Versión 21**

**MARIA FERNANDA AYALA ZAPATA**  
**Contralora General de Santiago de Cali**

**Santiago de Cali**  
**Agosto de 2020**

**“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>2 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Objeto y Campo de Aplicación .....</b>	<b>6</b>
1.1 Aplicabilidad del Manual de Calidad .....	6
1.2 Estructura del Manual de Calidad.....	6
<b>2. Términos y Definiciones .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Presentación de la Organización.....</b>	<b>8</b>
3.1 Naturaleza de la Entidad .....	8
3.2 Reseña Histórica de la CGSC .....	8
<b>4. Contexto de la Organización.....</b>	<b>12</b>
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto .....	12
4.1.1 Análisis del Contexto Externo.....	13
4.1.2 Análisis del Contexto Interno.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas .....	16
4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	52
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos .....	53
4.4.1 Áreas que Componen cada Proceso.....	54
4.4.2 Las Caracterizaciones de los Procesos.....	57
4.4.3 Los Procedimientos.....	57
<b>5. Liderazgo.....</b>	<b>57</b>
5.1 Liderazgo y Compromiso.....	57
5.2 Política de Calidad .....	58
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización .....	61
5.3.1 Estructura Organizacional .....	61
5.3.2 Funciones por Área y Manual de Funciones.....	61
<b>6. Planificación .....</b>	<b>62</b>
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades .....	62

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>3 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

6.2	Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos .....	62
6.3	Planificación de los Cambios.....	63
<b>7.</b>	<b>Apoyo .....</b>	<b>64</b>
7.1	Recursos Humanos y de Infraestructura.....	64
7.2	Competencia de los Recursos Humanos.....	66
7.3	Compromiso con la Calidad ( <i>toma de conciencia</i> ).....	67
7.4	Comunicación.....	67
7.5	Información Documentada .....	68
<b>8.</b>	<b>Operación.....</b>	<b>69</b>
8.1	Planificación y Control Operacional .....	69
8.2	Requisitos para los Productos y Servicios .....	69
8.3	Comunicación con el Cliente .....	70
8.4	Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados por Externos .....	70
8.5	Producción y Provisión del Servicio.....	70
8.6	Liberación de los Productos .....	70
8.7	Control de las Salidas NO Conformes .....	71
<b>9.</b>	<b>Evaluación del Desempeño.....</b>	<b>71</b>
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación .....	71
9.2	Auditoría Interna.....	71
9.3	Revisión por la Dirección.....	72
<b>10.</b>	<b>Mejora Continua.....</b>	<b>72</b>
	<b>Anexos del Manual de Calidad.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>4 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Mecanismos de Identificación y Atención de Necesidades Partes Interesadas .. 16

**Tabla 2.** Sistemas de Información CGSC 2020 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Mapa de Procesos de la CGSC.....	54
<b>Figura 2.</b> Procesos de Dirección.....	54
<b>Figura 3.</b> Procesos Operativos .....	55
<b>Figura 4.</b> Procesos de Apoyo .....	56
<b>Figura 5.</b> Proceso de Evaluación.....	56
<b>Figura 6.</b> Estructura Organizacional de la CGSC .....	61
<b>Figura 7 .</b> Estructura Documental de la CGSC .....	68

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>5 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## PRESENTACIÓN

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

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

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

**MARIA FERNANDA AYALA ZAPATA**  
**Contralora General de Santiago de Cali**

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>6 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## 1. Objeto y Campo de Aplicación

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

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

### 1.1 Aplicabilidad del Manual de Calidad

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

### 1.2 Estructura del Manual de Calidad

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

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>7 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## 2. Términos y Definiciones

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

### Conceptos

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

### Términos y Definiciones

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>8 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

### 3. Presentación de la Organización

#### 3.1 Naturaleza de la Entidad

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

#### 3.2 Reseña Histórica de la CGSC

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

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

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

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>9 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

para los entes descentralizados. Dicho Código Fiscal rigió hasta la expedición de la Ley 42 de 1993.

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

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

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

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

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

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>10 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

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

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

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

La Contraloría General de Santiago de Cali, mediante Resolución No. 0100.24.03.18.009 del 30 de agosto de 2018, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, reglamentó las disposiciones relativas al sistema institucional de control interno y creó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Este acto administrativo fue modificado mediante Resolución No. 0100.24.03.19.006 del 28 de enero de 2019, a través del cual se establece la implementación de políticas de gestión y desempeño institucional, las cuales se integran a la entidad de la siguiente manera:

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Proceso Líder Responsable de la implementación de la Política y Dimensión Operativa
1. Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano	P7 - Gestión Humana
	Integridad	P1 - Gerencial / Control Interno Disciplinario
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional	P1 - Despacho P2 - Planeación, Normalización y Calidad
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	P6 - Gestión Administrativa y Financiera

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>11 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

<b>3. Gestión con Valores para Resultados</b>	<b>De la ventanilla hacia adentro:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos</li> <li>Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público</li> <li>Gobierno Digital: TIC para la Gestión y Seguridad de la información</li> <li>Seguridad Digital</li> <li>Defensa Jurídica</li> <li>Mejora Normativa</li> </ul>	P7- Gestión Humana P2 - Planeación, Normalización y Calidad P6 - Gestión Administrativa y Financiera P1 - Gerencial/ Comunicaciones P8 - Informática P8 - Informática P1 - Gerencial/ Jurídica P1 - Gerencial/ Jurídica
	<b>De la ventanilla hacia afuera:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al Ciudadano</li> <li>Racionalización de Trámites</li> </ul>	P3 - Participación Ciudadana P1 - Gerencial/ Comunicaciones P3 - Participación Ciudadana P4 - Proceso Auditor P5 - Responsabilidad Fiscal P6 - Gestión Administrativa y Financiera P7 - Gestión Humana P8 - Informática
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación Ciudadana en la Gestión Pública</li> <li>Gobierno Digital: TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto</li> </ul>	P3 - Participación Ciudadana P1 - Gerencial/ Comunicaciones P3 - Participación Ciudadana P8 - Informática

<b>4. Evaluación de Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional</li> </ul>	P2 - Planeación, Normalización y Calidad P10 - Control Interno
<b>5. Información y Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</li> </ul>	P9 - Gestión Documental y Archivo P1 - Gerencial/ Comunicaciones P2 - Planeación, Normalización y Calidad P3 - Participación Ciudadana P4 - Proceso Auditor P5 - Responsabilidad Fiscal P6 - Gestión Administrativa y Financiera P8 - Informática P9 - Gestión Documental y Archivo
<b>6. Gestión del Conocimiento y la Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Conocimiento y la Innovación</li> </ul>	P7 - Gestión Humana P8 - Informática
<b>7. Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Interno</li> </ul>	P10 - Control Interno

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>12 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

#### 4. Contexto de la Organización

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

- Propicie y genere mayores y nuevos conocimientos sobre el funcionamiento del Estado.
- Promueva una cultura institucional, un aprendizaje y nuevas prácticas institucionales.
- Desarrolle nuevas capacidades y nuevas prácticas ciudadanas.
- Aporte al análisis, evaluación y desarrollo de las políticas públicas.
- Genere un debate público constructivo sobre temas que hoy requieren de toda nuestra atención como el postconflicto, el cambio climático, la reducción de pobreza y las inequidades sociales.
- Incentive el uso de las nuevas tecnologías para desarrollar la transparencia institucional, la información del ciudadano, el fácil acceso a los servicios sociales y la construcción colaborativa de conocimiento.

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

Para construir su Plan Estratégico 2020-2021, la Contraloría General de Santiago de Cali realizó el análisis de su contexto, a través del cual se identificaron las variables y/o cuestiones externas e internas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que son pertinentes para hacer realidad su propósito y su direccionamiento estratégico; así mismo, se determinaron los aspectos que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos en la planeación institucional.

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>13 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

necesidades de la organización y dar cumplimiento a los lineamientos gerenciales de la Alta Dirección y del gobierno nacional.

Los asuntos analizados incluyeron factores positivos y negativos o condiciones que son determinantes para llegar de forma efectiva a la consecución de los logros propuestos; y mediante técnicas de recolección de datos y de lluvia de ideas se involucró a los miembros de la Organización en jornadas de trabajo colectivo para la construcción de la Matriz DOFA, a través de la cual se determinaron los ejes estratégicos, los objetivos y resultados que se espera alcanzaren el marco del Plan Estratégico 2020-2021.

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

Entre los factores externos que impactan el quehacer de la Contraloría General de Santiago de Cali se identificaron y evaluaron la transición del Municipio de Santiago de Cali hacia su conversión en Distrito Especial, la reforma del control fiscal con la expedición del Acto Legislativo 04 del 18 de septiembre de 2019, la expedición del Decreto 403 del 16 de marzo de 2020 “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal” y del Decreto 409 del 16 de marzo de 2020 “Por el cual se crea el régimen de carrera especial de los servidores de las contralorías territoriales” y la adopción de la nueva guía de auditoría territorial acorde con los lineamientos internacionales de la INTOSAI.

#### 4.1.1 Análisis del Contexto Externo

- Reforma al régimen del control fiscal: mediante el Acto Legislativo 04 del 18 de septiembre de 2019, se efectuó reforma al Régimen del Control Fiscal en Colombia y con ella se modificaron los artículos 267, 268, 271, 272 y 274 de la Constitución Política de Colombia. Como consecuencia de dicha reforma y de la evaluación realizada por la Auditoría General de la República a las contralorías territoriales, estas últimas serán objeto de evaluación para determinar su certificación institucional.

Debido a que el Acto Legislativo debía ser reglamentado en un término máximo de seis meses, el 16 de marzo del año en curso, el Presidente de la República de Colombia, Iván Duque Márquez, expidió el Decreto número 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”, y el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública expidió el Decreto número 409 de 2020 “Por el cual se crea el régimen de carrera especial de los servidores de las Contralorías Territoriales”.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>14 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

Además de lo anterior, el Acto Legislativo fijó un término no superior a un año para que por vía legislativa se reglamente el fortalecimiento financiero de las Contralorías Territoriales con recursos provenientes principalmente de los Ingresos Corrientes de Libre Destinación más la cuota de fiscalización que aportan los sujetos de control del respectivo departamento, distrito o municipio.

Dicha Ley deberá ser presentada por el Gobierno y la Contraloría General de la República ante el Congreso. Conforme a todo lo anterior, la Contraloría General de Santiago de Cali deberá asumir en el periodo 2020-2021 el deber de implementar los cambios que la mencionada reforma y los Decretos reglamentarios introdujeron al control fiscal en nuestro país. Por tal razón, el Plan Estratégico integra todos los aspectos necesarios para asumir los cambios y transformaciones del control fiscal, con el fin de consolidar a la Contraloría General de Santiago de Cali como un ente de control participativo, transparente y efectivo, que promueva el mejoramiento de la gestión pública en el Distrito Especial de Santiago de Cali.

Guía de Auditoría Territorial -GAT: en virtud del Convenio Interadministrativo 171 de marzo 1 de 2019, celebrado entre la Contraloría General de la República y las Contralorías Territoriales, se elaboró la "GUÍA DE AUDITORÍA TERRITORIAL -GAT, EN EL MARCO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISSAI", aprobada en noviembre de 2019, en la que se define el marco regulatorio de las auditorías Financiera y de Gestión, de Desempeño y de Cumplimiento,

En el primer semestre de la vigencia 2020 se formularon los procedimientos para cada uno de los tipos de auditoría y durante el segundo semestre se realizarán auditorías, que servirán de referente para determinar la aplicabilidad y pertinencia de los documentos adaptados: procedimientos, papeles de trabajo, modelos y anexos, teniendo en cuenta que en la vigencia 2021 deberá aplicarse plenamente esta nueva GAT, sustituyendo la versión 2012 y el procedimiento auditor anterior.

Desde enero 28 de 2020 hasta junio 30 de 2020, la CGSC adelantó, en mesa técnica conjunta con la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, la Contraloría Distrital de Buenaventura y las Contralorías Municipales de Palmira, Tuluá y Yumbo, la revisión, corrección y validación de la caracterización y procedimientos referidos para aplicarlos a partir del segundo semestre del presente año.

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>15 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

### El Contexto Político y Social

En este aspecto, son innumerables las variables externas que inciden sobre el desarrollo del control fiscal territorial. Los cambios de gobierno cada 4 años implican ajustes en políticas, directrices y normativas que lo afectan. De igual manera, los ejercicios de debate nacional sobre la supresión o modificación de las contralorías territoriales, así como la nueva normatividad para el entorno territorial que categoriza al municipio como Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios en cumplimiento de las Leyes 1617 de 2013 y 1933 de 2018. Por otra parte, a nivel nacional se implementan nuevos sistemas y modelos que deben orientar la gestión de las instituciones públicas, nos referimos a la implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, para dar cumplimiento a lo estipulado en el manual de implementación de MIPG versión 3 formulado por el DAFP.

Existen también una serie de aspectos que inciden en el ejercicio del control fiscal y que están condicionados por aspectos comportamentales y sociales de los funcionarios y de la ciudadanía en general. Lograr que tanto los funcionarios públicos como los ciudadanos, entiendan y acepten el ejercicio auditor como una herramienta importante del desarrollo social vital para la credibilidad, confianza y aceptación del trabajo de una contraloría territorial. La capacitación a los funcionarios públicos y a la comunidad es un desafío permanente de la contraloría de Cali.

Todos estos factores obligan a la Contraloría a un ejercicio permanente de revisión y ajuste de sus procesos y procedimientos buscando garantizar sus objetivos misionales y el servicio a la comunidad, de acuerdo a la normatividad vigente.

### Cumplimiento del Gobierno Digital

La Contraloría General e Santiago de Cali cuenta con un Sistema de Información de Participación Ciudadana (SIPAC), que permite registrar los Requerimientos Ciudadanos allegados a la entidad y realizar por parte de los funcionarios y la comunidad el seguimiento a los mismos, con indicadores que evidencian aquellos que son atendidos directamente por la Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP), y los trasladados al Proceso Auditor o Responsabilidad Fiscal; igualmente indica el estado: En trámite o cerrados, como también permite discriminar los canales de comunicación por donde ingresaron.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>16 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

A su vez, el ciudadano cuenta con otros canales para consultar el estado y actuaciones de los Requerimientos Ciudadanos a través de nuestra página web links Servicios y Trámites en línea -"Haga su petición aquí", Participación Ciudadana -Haga su derecho de Petición (SIPAC) y Denuncias, quejas y reclamos: PQR -SIPAC.

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

Por la naturaleza de la entidad, la Contraloría comporta una situación sui generis al momento de analizar y definir sus clientes como partes interesadas. Recordemos que, por mandato constitucional, la Contraloría de Cali tiene a su cargo la responsabilidad de ejercer el control a la gestión fiscal de la Administración Municipal, de acuerdo al marco regulatorio para ello dispuesto. Esta especificidad conlleva a que los organismos de la administración, los entes descentralizados y los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos se constituyan en **sujetos de control**. Es decir, no es optativo ni para la Contraloría, ni para la Administración el ejercicio de control a la gestión fiscal orientada al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Dicho en otras palabras, la Contraloría debe vigilar que las entidades públicas de su jurisdicción cumplan con su labor misional de generar mayor bienestar a la sociedad en su conjunto.

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

En la tabla a continuación, se resumen los mecanismos aplicados por la entidad que le permiten conocer y atender las necesidades de las partes interesadas:

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



**Tabla 1.** Matriz de Identificación y Atención de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
AGR	Presentación de la información de rendición de cuenta, solicitada a través de los distintos formatos, cumpliendo la normatividad que rige para tal fin.	Presentación oportuna, y veraz y confiable de información relacionada con la rendición de la cuenta. digital y física	Diligenciar electrónicamente los formatos y atender oportunamente los requerimientos posteriores a la rendición de la cuenta
AGR - CGR -	Información Oportuna, Confiable, Coherente	Productos claros, confiables y oportunos, calidad del producto, amabilidad, disposición y respeto, respuesta oportuna en la solución de solicitudes y/o consultas	Certificado de ingreso de la información pertinente en los aplicativos para tal fin.
Archivo General de la Nación.	Cumplimiento normatividad archivística vigente	Contar con la Representación y participación de la entidad en las diferentes instancias y/o eventos programados por el AGN.	Elaboración e implementación de Planes, programas, de Gestión Documental, según normatividad archivística vigente.
Auditoría General de la República	Informe Trimestral sobre Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, al Plan anual de Auditorías. Rendición	Información veraz, consistente y aplicable para la toma de decisiones (certificación)	Reporte oportuno del formato F 33 con contenido veraz, pertinente y de calidad.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>18 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
	Trimestral Formato 33		
Auditoría General de la República	Presentación de la información de rendición de cuenta, solicitada a través de los distintos formatos, cumpliendo la normatividad que rige para tal fin.	Presentación oportuna, y veraz y confiable de información relacionada con la rendición de la cuenta. digital y física	Diligenciar electrónicamente los formatos, y atender oportunamente los requerimientos posteriores a la rendición de la cuenta
Auditoría General de la República	Administración y Soporte técnico oportuno y confiable brindado acerca de los sistemas SIA Contralorías y SIA Observa a usuarios de la CGSC.	Oportunidad y claridad en el Soporte técnico	Administrar los usuarios y atender las solicitudes de los usuarios.
Auditoría General de la República	Información oportuna, confiable y coherente.	Oportunidad, confiabilidad y coherencia en la información entregada	Enviar la información requerida por el ente de control.
Bancos y Entidades Financieras	Presentación de Información de pagos en forma y términos establecidos	Información de pagos veraz, precisa y oportuna	Ejecutar la actividad de Tesorería descrita en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Informe de Evaluación del Sistema Institucional de Control Interno. Informe Cumplimiento a los Planes de Mejoramiento. Informe Pormenorizado	Información veraz, consistente y aplicable para la toma de decisiones y para el cálculo del índice del sistema de control interno.	Remitir los informes de riesgos y seguimiento del plan anticorrupción para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad al comité institucional de coordinación de control interno y la alta dirección.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>19 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
	semestral de Control Interno		
Compañías aseguradoras	Presentación de Reclamaciones atendiendo la normatividad que rige para tal fin	Reclamaciones fundamentadas, oportunas y debidamente soportadas	Ejecutar la actividad relacionada con la baja de bienes por pérdida, hurto o daño, descrita en el Procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32
Comunidad	Respuestas a requerimientos recibidos conforme a la norma vigente.	Respuestas claras, veraces, oportunas y de fondo	Atender los requerimientos en forma y términos de ley.
DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)	Información Oportuna, Confiable, Coherente reportada en el FURAG, en lo relacionado con las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	El proceso de P3 reporte la información pertinente a la ejecución de la política de Participación ciudadana y Servicio al Ciudadano y Rendición de cuentas en lo relacionado con la convocatoria de la ciudadanía.	Aportar la información y evidencia para diligenciar en línea los formatos establecidos en el formulario único de avance a la gestión FURAG II
Comunidad	<p>Informes con el resultado del manejo de los recursos públicos, claros y precisos.</p> <p>Respuesta a requerimientos de fondo y oportunos conforme la normatividad</p>	<p>Que se apliquen buenas prácticas en el control de los recursos públicos que permitan a las entidades tomar decisiones para beneficio de la comunidad.</p> <p>Que se les garantice una atención oportuna y efectiva a las denuncias ciudadanas.</p> <p>La Contraloría debe ser imparcial en sus decisiones técnico-legales de control fiscal, El ente de control debe dar</p>	<p>Generar informes, en temas que afecten la comunidad, claros precisos y oportunos.</p> <p>Publicación de Informes oportunamente</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>20 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		soluciones definitivas a los requerimientos y necesidades ciudadanas, La Contraloría debe actuar con celeridad en el trámite de los requerimientos y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.  Que se realicen auditorias articuladas con la participación de la comunidad.	
Comunidad	- Trámite de los procesos de responsabilidad fiscal, cobro coactivo y sancionatorios conforme a la normatividad que regula cada uno  - Decisiones en derecho.	Procesos de responsabilidad fiscal, cobro coactivo y sancionatorios fiscales más dinámicos con decisiones más oportunas.	Procesos de responsabilidad fiscal ágiles y oportunos, ajustados al procedimiento. Decisiones de fondo en los términos establecidos por la norma para cada proceso de responsabilidad fiscal, cobro coactivo y sancionatorio. Justificación ante la gerencia de las necesidades de personal profesional y de apoyo.
Comunidad	Disponibilidad de la documentación y d/o Información Oportuna, Confiable y Coherente.	Acceder a los instrumentos archivísticos a través de su publicación en la página WEB de la entidad para su consulta	Publicar información de Gestión Documental y Archivo a través de la página web. - Facilitar el acceso de la información oportunamente

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>21 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Comunidad	Informe Peticiónes Quejas y Reclamos. Informe Seguimiento Plan Anticorrupción y Mapa de riesgos. Ley 1474 de 2011. Informe Pormenorizado semestral de Control Interno Informe Austeridad del Gasto	Información veraz, consistente y aplicable para la toma de decisiones y para el cálculo del índice del sistema de control interno.	Publicar en la página web el Informe consolidado de peticiones, quejas y reclamos y el monitoreo a los riesgos de gestión incluidos de anticorrupción, Informe trimestral Austeridad del gasto e informe pormenorizado semestral de control interno para cumplir con el principio de transparencia y acceso a la información pública.
Comunidad y Medios de Comunicación	Entregar de manera oportuna las noticias generadas por la CGSC, a los medios de comunicación, para que estos su vez las den a conocer a la comunidad en general.	Contar con la disponibilidad del vocero de la entidad (Contralor (a) General) hacia la comunidad. Tener acceso más sencillo en la plataforma del portal web de la CGSC.	Emitir comunicación externa para tener informada la comunidad y medios de comunicación
Comunidad y Medios de Comunicación	Entregar de manera oportuna las noticias generadas por la CGSC, a los medios de comunicación, para que estos su vez las den a conocer a la comunidad en general.	Recibir a tiempo la información generada por la CGSC.	Comunicación veraz y oportuna

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>22 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Comunidad, Entidades Públicas y Entes de Control	Fallos con certeza jurídica, juzgamiento justo y en defensa del interés público	Oportuna y confiable. Que las decisiones que se tomen se encuentren ajustadas a la normatividad vigente en materia de responsabilidad fiscal	Grados de Consulta y Recursos de Apelación dentro del ordenamiento jurídico y los términos de Ley
Concejo Municipal de Santiago de Cali	Informes oportunos con soportes suficientes, verificables y precisos para facilitar el control político.	<p>Se generen informes que permitan realizar un efectivo control político, con datos estadísticos y soportados.</p> <p>Los informes de gestión institucional y de auditorías, enviados al Concejo Municipal de Cali deben mostrar la gestión institucional de acuerdo al plan estratégico, en el marco de la constitución política y del ordenamiento legal para el ejercicio de vigilancia y control fiscal</p> <p>-Gestión eficaz en los procesos de responsabilidad fiscal</p> <p>Los informes de las auditorías debe ser insumo para el control político que ejercen los concejales a los servidores públicos de la Administración Municipal de Santiago de Cali.</p> <p>Se generen informes</p>	<p>Información oportuna y fidedigna</p> <p>Generar informes con temas de actualidad, con información fehaciente, bien estructurados que permitan articular el control político.</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>23 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		de calidad que permitan un efectivo control político.	
Concejo Municipal de Santiago de Cali	Sustentación del Presupuesto	Presentación oportuna, y veraz y confiable de información	Preparar la información para su presentación y sustentación
Consejo Departamental de Archivo	Presentación en términos y cumplimiento de requisitos de Ley de los documentos a convalidar. Asistencia a eventos programados, atención oportuna a los requerimientos del Consejo	Cumplimiento en términos de ley de las disposiciones normativas ante las instancias pertinentes.	Solicitud de someter a convalidación los ajustes de las TRD y/o demás documentos que lo requieran - Realizar las correcciones a los documentos convalidados requeridas por el Consejo Departamental de Archivo.
Consejo Ejecutivo Nacional de Gestión Documental	Asistencia y Participación activa del Delegatario en los Consejos y a la mesa sectorial de GD programados	Apoyo económico y de tiempo de la entidad a su (s) delegatario (s) para su representación y participación ante las diferentes instancias y/o eventos de Gestión Documental	Representar a la entidad ante el Consejo Ejecutivo de Gestión Documental a nivel Nacional en la planeación de la gestión documental del país, al igual que para avalar las normas de competencia laboral y demás actividades de la Mesa Sectorial de Gestión Documental.
Contaduría General del Municipio	Presentación de la información atendiendo las normas contables	Presentación oportuna, veraz, confiable y soportada	Ejecutar la actividad relacionada con Contabilidad descrita en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32
Contraloría General de la República	Administración y Soporte técnico oportuno y confiable brindado acerca del PNA a usuarios de la CGSC.	Oportunidad en el Soporte técnico	Administrar los usuarios y atender las solicitudes de los usuarios.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>24 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
<p>Contralorías Territoriales con las cuales se tienen convenios</p>	<p>Aplicativos funcionales entregados mediante convenio que contribuyen al cumplimiento de la labor misional y administrativa de las contralorías Territoriales. -Claridad y precisión en los conceptos transmitidos, capacitaciones y soportes.</p>	<p>Claridad y precisión en los conceptos transmitidos en capacitaciones y soportes</p>	<p>Cumplir con el convenio haciendo parametrización, entrega, capacitaciones y acompañamiento permanente en el uso de los aplicativos.</p>
<p>DAFP</p>	<p>Información Oportuna, Confiable, Coherente</p>	<p>Productos claros, confiables y oportunos, calidad del producto, amabilidad, disposición y respeto, respuesta oportuna en la solución de solicitudes y/o consultas</p>	<p>Certificado expedido por el DAFP sobre el diligenciamiento de las solicitudes efectuadas como por ejemplo el Informe de Evaluación de Control Interno- Furag. Etc.</p>
<p>DAFP Consejo Asesor de Gobierno Nacional de Control Interno</p>	<p>Informe ejecutivo Anual sobre el estado del Control Interno (Rendición Anual) FURAG</p>	<p>Diligenciamiento FURAG en los términos de ley. Conocer el estado del control interno de la entidad.</p>	<p>Diligenciar en línea los formatos establecidos en el formulario único de avance a la gestión FURAG II</p>
<p>Dirección de Impuestos Nacionales - DIAN</p>	<p>Reporte de información en forma y términos establecidos sobre el recaudo de impuestos.</p>	<p>Presentación oportuna, veraz, confiable y soportada</p>	<p>Ejecutar la actividad de Contabilidad descrita en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>25 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Dirección Nacional De Derechos de Autor	Informe Derechos de Autor- Software	Conocer el estado de la parte tecnológica de la entidad, Diligenciamiento de la Encuesta en los términos de Ley.	Diligenciar en línea el formato establecido en la página de la Dirección Nacional de Derechos de Autor DDNA
ENTIDAD AFECTADA	Comunicaciones oportunas, claras y conforme a la normatividad aplicable	Procesos de responsabilidad fiscal, cobro coactivo y sancionatorios fiscales más dinámicos con decisiones más oportunas.	Oportunidad en las comunicaciones.
Entidades de Seguridad Social y parafiscales (EPS, AFP, ARL, SENA Cajas de Compensación)	Pagos en forma y términos establecidos por la Ley.	Pagos oportunos con los porcentajes establecidos por la Ley	Ejecutar la actividad de Tesorería, descrita en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32, relacionada con los pagos oportunos de seguridad social y parafiscales.
ENTIDADES EXTERNAS	Suministro de información. Acatamiento en la aplicación o levantamiento de medidas cautelares.	Uso de medios virtuales para una mejor comunicación	Oportunidad en las comunicaciones con las entidades externas. Análisis oportuno de sus respuestas.
ENTIDADES GUBERNAMENTALES (Juzgados; Tribunales, Alcaldía, ICETEX, etc.)	Respuestas a requerimientos recibidos conforme a la norma vigente.	Respuestas claras, veraces y oportunas a requerimientos recibidos	Atender los requerimientos en forma y términos de ley.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>26 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
ENTIDADES SISTEMA GENERAL SEGURIDAD SOCIAL (EPS, AFP, CAJA COMPENSACION Y ARL)	Elaboración de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes al Sistema de Seguridad Social de conformidad con la Ley 100 de 1993 y sus Decretos Reglamentarios.	Información precisa y oportuna	Registrar, liquidar y validar las novedades relacionadas con los aportes al Sistema de Seguridad Social
ENTIDADES VINCULADAS EN CONVENIOS (Cooperativas, Entidades Financieras, Sindicatos, Mutuales, Aseguradoras, etc.)	Aplicar los descuentos y/o autorizaciones conforme a los estipulado entre las partes interesadas	Descuentos y/o autorizaciones sean cancelados y reportados de manera oportuna.	Atender las novedades dentro de los términos establecidos en el procedimiento y en la normatividad vigente.
ICONTEC	Cumplimiento de los requisitos Norma NTC ISO 9001.2015	Productos claros, confiables y oportunos, calidad del producto, cumplimiento de los requisitos de la Norma	Mantenimiento - Sostenibilidad del SGC
Oficina de Control Interno Municipio de Cali	Evaluación Anual Control Interno Contable CICO	Reporte oportuno de la aplicación de la encuesta en los términos de ley definidos por Contaduría General de la Nación.	Remitir el Informe Evaluación Anual Control Interno Contable CICO conforme a a los requisitos de ley.
Organismos de Control (CGR y AGR)	Informes y rendición de cuentas de manera oportuna y precisa	Que se de aplicación a los instructivos y metodologías para realizar rendiciones oportunas y precisas  La Contraloría General de Santiago de Cali, debe rendir la cuenta, la cual debe estar conformada por la información que corresponde rendir en los	Rendición oportuna y fidedigna, a través de los canales establecidos  Realizar seguimiento a la rendición de los sujetos en el aplicativo SIA Observa, y adelantar las acciones pertinentes cuando sea el caso.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>27 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>módulos SIREL (gestiona el proceso de rendición de cuenta por proceso), PIA del SIA Misional (gestiona la rendición sobre la gestión realizada en torno a la planeación y ejecución de sus programas generales de auditoría o planes de vigilancia fiscal) y en el SIA OBSERVA que gestiona el proceso de rendición de la contratación y su presupuesto, incluidos los de los sujetos vigilados por la contraloría de Cali (RESOLUCIÓN ORGÁNICA No. 008 del 10 de junio de 2020 "Por la cual se reglamenta la rendición de cuentas e informes a la Auditoría General de la República".</p> <p>- La Contraloría General del Municipio de Cali, debe rendir la cuenta en los periodos determinados por la AGR (anual, trimestral, mensual y ocasional)</p> <p>La información que reporta la Contraloría debe ser exacta, consistente y coherente y presentar los documentos que soporten o aclaren la cuenta.</p> <p>La CGR espera que la aplicación de las metodologías fortalezca la labor fiscalizadora de la Contraloría General de Santiago de Cali y contribuya, en general, con el mejoramiento de la gestión pública de los entes territoriales.</p> <p>La CGR tiene como expectativa que la</p>	

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>28 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>Contraloría General de Santiago de Cali, se apropie de la herramientas metodológicas, como un instrumento vital de trabajo y el medio idóneo para garantizar a todos los colombianos que el control fiscal moderno está orientado a minimizar los riesgos, evitar la pérdida de los recursos públicos y disminuir los índices de corrupción.</p> <p>La CGR espera que la Contraloría General de Cali, reporte anualmente, a más tardar el 15 de mayo, a través de la herramienta tecnológica que disponga la Contraloría General de la República, el informe de hallazgos contables, la opinión de estados financieros y el concepto de control interno contable (RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA ORGÁNICA- RES-ORG 0035 DEL 30 DE ABRIL DE 2020).</p> <p>Que se dé cumplimiento y aplicación a los instructivos y metodologías para realizar los informes y las rendiciones de cuenta con oportunidad y precisión.</p>	

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>29 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Congreso de la República (Senado y Cámara), Defensoría del Pueblo, Fiscalía, Unidad Nacional de Protección (UNP).	Disponibilidad de la documentación y/o Información Oportuna, Confiable, Coherente, informes oportunos y precisos sobre requerimientos, denuncias.	Respuestas claras y oportunas a solicitudes de información	Información oportuna y fidedigna. Remitir información y/o denuncia pertinente para el debido control por parte del Ente.
P 3	Respuestas oportunas y confiables	Conseguir mayor credibilidad y respeto ante la comunidad caleña	Celeridad en la atención de las solicitudes recibidas.
P 4	Lista de chequeo diligenciada con objetividad, decisiones en derecho	Los hallazgos fiscales trasladados permitan inicio de procesos de responsabilidad fiscal verbales y/o ordinarios que culminen en fallos	Reporte de providencias proferidas. Retroalimentación sobre los hallazgos remitidos.
P1 Despacho	Informe de Autoevaluación de Gestión (SGC) y resultados del Plan Estratégico. Informe de Austeridad del Gasto. Informe Peticiones Quejas y Reclamos Medio físico, digital, docunet. Informes de Auditorías internas de Gestión y de Calidad. Resultados del	Información veraz, consistente y aplicable para la toma de decisiones.	Analizar, evaluar los informes de auditoría internas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>30 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
	cálculo del índice del sistema de control interno aplicado a través del FURAG		
P1 - P10	Informe y Asesorías coherentes, oportunas y confiables	Productos claros, confiables y oportunos, calidad del producto, amabilidad, disposición y respeto, respuesta oportuna en la solución de solicitudes y/o consultas	<p>1- Asesoría y orientación en la formulación del Plan Estratégico Presentación para aprobación Comité Directivo. Envío para Divulgación Pagina Web y Aplicativo MECI- Calidad.</p> <p>2- Asesoría y orientación en la formulación del Planes de Acción. Análisis en la OAPNC Presentación para aprobación Comité Directivo. Envío para Divulgación Pagina Web y Aplicativo MECI- Calidad</p> <p>3- Asesoría y orientación en los lineamientos para la formulación del PGAT. Análisis en la OAPNC. Presentación para aprobación Comité Directivo. Envío para Divulgación Pagina Web y Aplicativo MECI- Calidad</p> <p>4- Análisis de las solicitudes en la OAPNC. Presentación para aprobación Comité MECI- Calidad. Envío para Divulgación Pagina Web y Aplicativo MECI- Calidad - Actas de Equipo Mecicalidad</p> <p>5- Asesoría y orientación en la formulación de riesgos. Análisis en la OAPNC. - Presentación para aprobación en Comité MECI-Calidad. Envío para Divulgación Página Web y aplicativo MECI- Calidad.</p> <p>6- Analizar, Consolidar y elaborar Informes. - Socializarlos ante la entidad. enviarlos a los respectivos actores: Concejo, Contralor, etc.</p>
P1 - P2 - P10 - Contralor, Oficina De Planeación Normalización Y Calidad, Oficina de Control Interno	Información oportuna, confiable y coherente.	Oportunidad, confiabilidad y coherencia	Remitir los informes de acuerdo al SGC.
P1 a P10	Disponibilidad de la documentación y d/o Información Oportuna,	Contar con los instrumentos de descripción actualizados	Buscar y disponer la información requerida para la consulta requerida

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>31 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
	Confiable, Coherente.	(inventarios, formatos de solicitud de información y firmas que permitan la disponibilidad y recuperación documentos oportunamente.	
P1 al P10	Resoluciones y Circulares ajustadas a la normatividad vigente	Que estos actos administrativos contengan disposiciones claras, entendibles, ejecutables y que se encuentren conformes a la ley que los sustenta.	Expedir Resoluciones y Circulares para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad
P1 AL P10	Funcionamiento eficiente de las herramientas como la intranet, docunet, así como la operación de pantallas que hagan las veces de carteleras digitales para la difusión de la información	Implementar herramientas que permitan el mejoramiento de la plataforma digital (la red) con mayor capacidad de archivo para comunicar de manera eficiente a los servidores públicos de la entidad.	Emitir comunicaciones internas para informar a los Servidores Públicos de la Entidad a través de carteleras y Docunets.
P1 al P10	Procedimientos y decisiones ajustados a la normatividad vigente en materia disciplinaria	Decisiones adoptadas en cumplimiento de la normativa aplicable al proceso disciplinario, garantía del debido proceso y acatamiento a los términos procesales. Que se garantice el debido proceso en desarrollo de la actuación que se adelante	Atender los requerimientos o quejas, sustanciando las mismas

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>32 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
P1 al P10	Servicio oportuno y eficiente	Prestación de un servicio seguro y con calidad	Prestación del servicio del parque automotor como apoyo a la gestión los diferentes procesos de la entidad
P1 al P10	Elaboración de actos administrativos ajustados a la normativa vigente	Que sean válidos y eficaces; consolidados bajo los parámetros normativos previamente establecidos, observando los principios que gobiernan el recto ejercicio de la función pública.	Expedir actos administrativos para el cumplimiento de las funciones
P1 AL P11	Funcionamiento eficiente de las herramientas como la intranet, docunet, así como la operación de pantallas que hagan las veces de carteleras digitales para la difusión de la información	Aplicar mayor tecnología, para brindar un servicio ágil, oportuno y en tiempo real	Comunicación veraz y oportuna
P1 Gerencial	Envío de informes con oportunidad y calidad  Traslado de Hallazgos Disciplinarios, Fiscales, Penales y Sancionatorios con oportunidad y calidad	Que los informes cumplan con los criterios establecidos, sean claros, concisos y concluyentes, con hallazgos bien estructurados con datos concretos y pruebas soportadas.  Que se atiendan las recomendaciones del Comité de Calidad  Los informes del proceso auditor deben ceñirse a las metodologías	Cumplimiento del Plan de Vigilancia y Control Fiscal  Contribuir como Proceso misional en el logro de los objetivos estratégicos.  Cumplir con el Plan de Vigilancia y Control Fiscal, aplicando las metodologías y uso de herramientas que permitan generar informes oportunos, con criterios técnicos y resultados que den cuenta del impacto en la comunidad y conlleven a determinar Beneficios de Control Fiscal.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>33 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>adoptadas e implementadas en la CGSC y de acuerdo a los procedimientos auditores.</p> <p>Los hallazgos disciplinarios, fiscales, penales y sancionatorios deben estar bien redactados y documentados.</p> <p>Los informes del proceso auditor y el traslado de los hallazgos disciplinarios, fiscales, penales y sancionatorios se debe enviar al proceso 1-Gerencial, en los tiempos establecidos en los memorandos de asignación y el procedimiento auditor vigente.</p> <p>Que los informes cumplan con las metodologías, sean claros y precisos, con hallazgos bien estructurados y soportados.</p>	
<p>Organizaciones civiles, comunidades en general y Contralores Escolares</p>	<p>Capacitación en temas de interés de la ciudadanía para el ejercicio del control social</p>	<p>Capacitaciones e información oportuna, confiable y coherente.</p>	<p>Adelantar la gestión pertinente para ejecutar las capacitaciones que requiere la comunidad, de acuerdo a la disponibilidad de recursos económicos y a la situación que se viva en la ciudad (pandemia).</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>34 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
P1 y P5	Fallos confiables y oportunos, ajustados a la normatividad vigente	Cumplimiento de la Norma. Que contribuyan a la eficiencia de la gestión pública, resguardando efectivamente los recursos del erario, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa de los presuntos responsables	Grados de Consulta y Recursos de Apelación dentro del ordenamiento jurídico y los términos de Ley
P1, P5, P6 y P7	Garantía de la autenticidad del documento	oportunidad de la autenticidad de los documentos tramitados	Autenticar documentos
P1, P6 y P7	Debida y oportuna notificación	Notificación eficaz	Notificar actuaciones administrativas
P10 Oficina de Control Interno	Disponibilidad de la documentación y d/o Información Oportuna, Confiable, Coherente	Respuesta y cumplimiento eficaz de los planes de mejoramiento	Realizar planes de mejoramiento, Realizar seguimiento a la gestión documental de la entidad en articulación con la Oficina Asesora de Auditoría y Control interno mediante las Auditorías de calidad.
P10 Oficina de Control Interno	Cumplimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos. Cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Aplicación a la política de administración de riesgos.	Que se dé cumplimiento a los Planes de Mejora a través de acciones que ataquen la causa raíz. Que en desarrollo de las actividades del Proceso se dé cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Que se rindan oportunamente (mensualmente) los	Diligenciar aplicativo y remitir información con calidad y oportunidad.  Suscribir Planes de Mejoramiento, identificando causas que permitan plantear acciones adecuadas para corregir la debilidad encontrada y buscar la mejora continua.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>35 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>riesgos, se haga seguimiento cuando se materialicen los mismos a las causas y diseño de controles, se actualicen los mapas de calor y se tomen acciones al interior de las Direcciones para mitigar los mismos.</p> <p>La Oficina de Control interno tiene como expectativa que el proceso auditor implemente las acciones correctivas y/o preventivas que permitan corregir o prevenir potenciales desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y metas programadas</p> <p>La Oficina de Control interno espera que la gestión del proceso auditor no afecte la calificación del desempeño de los servidores públicos.</p> <p>Que en desarrollo de las actividades del Proceso se dé cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en busca de la mejora continua</p>	

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>36 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Participación Ciudadana P3	Uso del SIPAC y SIPAC WEB en funcionamiento y acceso remoto y permanente. Acceso a plataformas para realizar capacitaciones, audiencias ciudadanas, encuentros con Contralores escolares, reuniones, entre otros	Acceso local y remoto al SIPAC y a la intranet y a aplicaciones para realizar reuniones virtuales.	Registro del trámite de Requerimientos en el SIPAC Disponibilidad de plataformas virtuales para la realización de las actividades con la comunidad.
P2 Oficina Asesora de Planeación Normalización y Calidad	Participación en los Comités y cumplimiento de las tareas asignadas, disponiendo la documentación y/o Información Oportuna, Confiable, Coherente	Normalizar y publicar la producción documental y la información de manera oportuna	Remitir la información requerida, para la consolidación de los informes. Normalizar los documentos del SGC. Participación en los Comités pertinentes.
P2 Oficina De Planeación Normalización Y Calidad	Informes de gestión. Informes satisfacción cliente. Informe seguimiento a la Rendición Pública de Cuentas Informe de reporte de No conformidades. Informe de indicadores	Información veraz, consistente y aplicable para la consolidación, análisis y toma de decisiones.	Remitir los informes para la consolidación de informes finales.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>37 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
P2 Planeación - AGR	Formatos de beneficios de control fiscal, debidamente diligenciados con información confiable y soportada. - Formato F15 debidamente diligenciado con información real de los requerimientos por vigencia y demás actividades de la OCFP.	Disponibilidad de la documentación y /o Información Oportuna, Confiable, Coherente	Rendir de manera oportuna y con información veraz el formato que estipule la AGR. <u>En cuanto a los B.C.F., se considera que el P4 es quien debe hacer este reporte.</u>
P10 Oficina de Control Interno	Reporte del seguimiento adecuado a los riesgos contemplados en el proceso, con el fin de mitigar la materialización de los mismos.	Informes veraces, coherentes, oportunos y conforme a las disposiciones legales y reglamentarias	Oportuna remisión del seguimiento a los riesgos, debidamente soportados. Seguimiento a través de las reuniones de coordinación y seguimiento del área.

COF

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>38 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
P2 Oficina Asesora de Planeación Normalización y Calidad	Participación en los Comités y cumplimiento de las tareas asignadas en los Comités en los cuales se hace parte, disponiendo la documentación y/o información Oportuna, Confiable, Coherente.	Participación en las convocatorias de las actividades que se realicen con la ciudadanía	Remitir la información requerida, para la consolidación de los informes. Normalizar los documentos del SGC. Participación en los Comités pertinentes.
P2 Oficina de Planeación	Informe de cumplimiento de los indicadores del área, con información veraz y soportada; Informes de gestión oportunos y confiables e Informe de cliente externo que refleje la realidad de la satisfacción de los actores involucrados	Informes veraces, coherentes, oportunos y conforme a las disposiciones legales y reglamentarias	Oportunidad en el reporte y veracidad en la información que contienen los informes.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>39 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
P4 Proceso Auditor	<p>Traslado de requerimientos debidamente analizados y de su competencia.</p> <p>- Grupos sociales idóneos y con conocimientos de los temas objeto de las auditorías articuladas.</p>	Oportunidad en el traslado de los requerimientos-	<p>Realizar análisis de los requerimientos con el fin de determinar el traslado de los mismos al P4.</p> <p>Caracterizar debidamente la comunidad, socialización con los grupos sociales que han sido seleccionados.</p> <p>planificar y desarrollar las Auditorías Articuladas de acuerdo a la programación del PGAT,</p>
Proceso Auditor	Diligenciamiento adecuado y oportuno del aplicativo SIPAC.	Oportunidad y calidad en la atención de los requerimientos	Atender los requerimientos en los términos de la normatividad.
P6 Dirección Administrativa Y Financiera	<p>Informe de Austeridad del Gasto.</p> <p>Evaluación Anual Control Interno Contable CICO</p> <p>Informe de Contratación</p> <p>Informes de Auditoria interno</p>	Información veraz, consistente y aplicable para la consolidación, análisis y toma de decisiones.	<p>Remitir los informes de auditoría interna, de contratación y austeridad del gasto.</p> <p>Informe de Evaluación del CICO se remite al profesional especializado de la Dirección Administrativa de la Contraloría para anexo de rendición a la cuenta a la AGR.N15</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>40 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
P6 Dirección Administrativa y Financiera	Requerimientos de los recursos y demás necesidades administrativas del Proceso que sean alcanzables y se realicen de manera cordial, respetuosa y oportuna.	Conocer a través del Plan de compras anual y/o de contingencia, los requerimientos de los recursos físicas tecnológicas, humanos, idóneo y suficiente, para asegurar los recursos financieros para su adquisición.	Solicitud de recursos para la implementación de planes y programas de GD.
Participación Ciudadana P3	Oportunidad y calidad en la atención de los requerimientos  Diligenciamiento adecuado y oportuno del aplicativo SIPAC.	Que se atiendan los requerimientos en los términos establecidos por la Ley (oportunidad y respuestas de fondo), se diligencie el SIPAC de manera oportuna y efectiva que permita a los interesados obtener información real, eficaz frente a sus peticiones.  La oficina de Control Fiscal participativo espera que el proceso auditor registre en el Aplicativo SIPAC el desarrollo de cada una de las Actividades descritas en el procedimiento auditor. El proceso auditor debe definir los tiempos de trámite de los requerimientos ciudadanos, teniendo	Atender los requerimientos en los términos de la normatividad.  Atender los requerimientos cumpliendo dentro de los términos fijados en la normatividad vigente, es decir dando respuestas de fondo y de manera oportuna.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>41 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>en cuenta los términos legales vigentes fijados por la norma. La Oficina de Control Fiscal Participativo espera que en las auditorías Modalidad Especial Articuladas, se tenga participación activa de la comunidad que represente las necesidades propias de un sector de la ciudad.</p> <p>Que se de atención inmediata a los requerimientos en los términos establecidos por la Ley (oportunidad y respuestas de fondo), se diligencie cada actividad en el aplicativo SIPAC de manera oportuna y efectiva que permita a los interesados obtener información real, eficaz frente a sus peticiones.</p>	
Particulares	Dar fe de la autenticidad del documento	Oportunidad del suministro de los documentos auténticos	Autenticar documentos
Particulares	Debida y oportuna notificación	Contar con información oportuna, en los canales establecidos por la CGSC para tal fin.	Notificar actuaciones administrativas

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>42 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Particulares y otras entidades públicas	Procedimiento y decisiones ajustados a la normativa vigente	Cumplimiento de los términos legales. Que se garantice el debido proceso en desarrollo de la actuación que se adelante	Atender los requerimientos o quejas, sustanciando las mismas
Particulares y otras entidades públicas	Atención de requerimientos y conceptos ajustados a la normatividad	Que sean absueltos de conformidad con los preceptos jurídicos en los cuales deben fundarse, atendiendo los precedentes y/o mandatos jurisprudenciales a que haya lugar.	Atender conceptos, requerimientos dentro de los términos de ley
Planeación P2	Oportunidad en la remisión de los informes de acuerdo a las metodologías con criterios de calidad.	Que se de aplicación a las metodologías, instructivos, procedimientos, formatos y todo lo relacionado con el Proceso Auditor, de conformidad con las versiones aprobadas por el Comité de Calidad, así mismo que se propongan cambios para la mejora continua.  la Oficina de Planeación espera que las normas de control fiscal sean revisadas y ajustadas por el proceso auditor, para generar un documento adoptado dentro del ámbito de la Contraloría, como	Comunicar las deficiencias a la Oficina de Planeación para correcciones  Remitir la información solicitada con calidad y oportunidad.  Remitir las propuestas para la generación, modificación o eliminación de las metodologías, instructivos, procedimientos, indicadores y demás documentos de calidad relacionados con el Proceso.  Pedir asesoría en la aplicación de nuevas herramientas en el Proceso.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>43 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>ente de control fiscal. Los informes enviados por el proceso auditor, a la Oficina de Planeación, deben cumplir con los requisitos de forma, contenido y término de presentación.</p> <p>Que se de aplicación a las metodologías, lineamientos, instructivos, procedimientos y formatos relacionados con el Proceso Auditor, de conformidad con las versiones actualizadas y aprobadas por el Comité de Calidad.</p>	
<p>Proceso de Responsabilidad Fiscal P5</p>	<p>Hallazgos debidamente estructurados para documentar la indagación preliminar y fortalecer el proceso de responsabilidad fiscal.</p>	<p>Que se realice el traslado de hallazgos de forma oportuna, debidamente estructurados y con las pruebas, suficientes y pertinentes que permitan iniciar los procesos verbales, así como los de Responsabilidad Fiscal.</p> <p>Los hallazgos fiscales deben estar bien redactados y con evidencias documentales como soporte.</p> <p>El proceso auditor debe remitir los</p>	<p>Fortalecer el acopio de pruebas y soporte documental para él y el traslado del hallazgo.</p> <p>Analizar las causas que dan origen al archivo de los hallazgos</p> <p>Realizar las acciones pertinentes para articular los Procesos P4 y P5 y dar cumplimiento a la Circular emitida por el Despacho.</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>44 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>hallazgos fiscales dentro de los términos establecidos en el procedimiento.</p> <p>Que los hallazgos se encuentren bien estructurados y soportados.</p> <p>Que el traslado de los hallazgos se realice en los términos establecidos en el procedimiento.</p> <p>Que se adelante seguimiento y/o retroalimentación para evaluar el archivo de los procesos y tomar acciones correctivas o de mejora</p>	
DAF	<p>Información oportuna confiable y coherente reportada en el FURAG, en lo RELACIONADO CON Gestión Documental</p>	<p>Reportar la información pertinente a la ejecución de la política de Gestión Documental y transparencia en relación con los instrumentos archivísticos</p>	<p>Aplicar los instrumentos archivísticos y realizar el reporte del FURAG en los términos establecidos por la Ley.</p>
Procuraduría	<p>Disponibilidad de la documentación y/o Información Oportuna, Confiable, Coherente</p>	<p>Cumplimiento de términos en el suministro de la información de manera segura, auténtica y confiable</p>	<p>Remitir información y/o denuncia pertinente para el debido control por parte del Ente.</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>45 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Proveedores	Claridad y oportunidad en la definición de las necesidades tecnológicas requeridas	Claridad y oportunidad	Gestionar la renovación oportuna de los contratos
proveedores de bienes y servicios, y Colombia Compra Eficiente	Pagos oportunos con las deducciones de Ley.	Pagos oportunos con los porcentajes establecidos por la Ley	Ejecutar la actividad de Tesorería, del procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32
Secretaría de Hacienda Municipal	1. Remitir para su inclusión en el proyecto de Acuerdo del presupuesto General del Municipio la presentación de cobro de cuota de Auditaje 2. Presentación oportuna y veraz de información presupuestal	1. Remitir oportunamente para su inclusión en el proyecto de Acuerdo del presupuesto General del Municipio la presentación oportuna de cobro de cuota de Auditaje 2. Presentación oportuna y veraz y soportada de información presupuestal	1. Ejecutar las actividades de Presupuesto, relacionadas con la inclusión del presupuesto y la cuota de Auditaje, descritas en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32,
Secretaría de Movilidad	Documentación actualizada del parque automotor de acuerdo a los requisitos de Ley	Todo el parque automotor de la CGSC cuente con los documentos actualizados de acuerdo a la normatividad vigente	Mantener actualizada la documentación de los vehículos y en óptimas condiciones mecánicas para la prestación del servicio.
Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.	Información Oportuna, Confiable, Coherente	Productos claros, confiables y oportunos, calidad del producto, amabilidad, disposición y respeto, respuesta oportuna en la solución de solicitudes y/o consultas	Analizar, Consolidar y elaborar informe. Socializarlo ante la entidad y la comunidad

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>46 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
SEGUNDA INSTANCIA	Conforme a los requisitos legales	Confirmar las decisiones consultadas y apeladas	Cumplimiento de Términos legales
SENA	Requerimiento de capacitación, evaluación de competencias laborales, pasantías,	Solicitud de capacitación, evaluación de competencias laborales, pasantías,	Elaborar requerimiento de necesidades
SERVIDORES PÚBLICOS	Elaboración y ejecución del Plan Institucional de Capacitación	Que sean tenidas en cuenta las necesidades de capacitación de cada funcionario para el normal y efectivo desarrollo de las actividades asignadas, que se prioricen las más importantes y que le apunten a lo logro de los objetivos institucionales	Ejecutar y contar con un registro de asistencia a actividades del Plan Institucional de Capacitación
SERVIDORES PÚBLICOS	Liquidación de nómina y prestaciones sociales	Liquidación de nómina y prestaciones sociales de manera veraz, oportuna y conforme	Atender los requerimientos de conformidad con lo estipulado en el Procedimiento y la normatividad vigente
Servidores públicos CGSC (P1 al P10)	Entrega Bienes y servicios	Bienes y servicios entregados con calidad y oportunidad	Ejecutar las actividades previstas en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32, relacionadas con bienes y servicios

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>47 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS	Realización y ejecución de actividades de promoción y prevención de Seguridad y Salud en el trabajo. Gestión para la adecuación de los espacios laborales y el clima organizacional.	Actividades de promoción y prevención de Seguridad y Salud en el Trabajo, que coadyuven en el bienestar de los funcionarios y contratistas. Espacios laborales y el clima organizacional ideal para el normal desarrollo de las tareas y /o actividades	Ejecutar las actividades de promoción y prevención del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
SERVIDORES PÚBLICOS Y GRUPO FAMILIAR	Programas de Bienestar Social e incentivos	Programas que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida del servidor público y su grupo familiar	Ejecutar las actividades programadas en el Plan de bienestar Social e Incentivos
Planeación, Normalización y Calidad - P2	Reporte de información en forma y términos establecidos (indicadores, informes de gestión, insumos para revisión por la dirección, planes de acción de MIPG, entre otros)	Reporte de información veraz, confiable, oportuna y debidamente soportada	Atender y reportar oportunamente los informes solicitados por parte del P2

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>48 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Oficina de Auditoría y Control Interno - P10	Reportar información de seguimiento a Riesgos, según metodología expedida para tal fin Entregar soportes con ocasión de las Auditorías adelantadas	Reportar información veraz, confiable y oportuna (riesgos) Entregar soportes confiables con ocasión de las Auditorías adelantadas	Reportar oportunamente el seguimiento a los riesgos Entregar la información requerida con ocasión de las auditorías y/o seguimientos
Planeación, Normalización y Calidad - P2	Reporte de información en forma y términos establecidos (indicadores, informes de gestión, insumos para revisión por la dirección, planes de acción de MIPG, entre otros)	Reporte de información veraz, confiable, oportuna y debidamente soportada	Atender y reportar oportunamente los informes solicitados por parte del P2
Oficina de Auditoría y Control Interno - P10	Reportar información de seguimiento a Riesgos, según metodología expedida para tal fin Entregar soportes con ocasión de las Auditorías adelantadas	Reportar información veraz, confiable y oportuna (riesgos) Entregar soportes confiables con ocasión de las Auditorías adelantadas	Reportar oportunamente el seguimiento a los riesgos Entregar la información requerida con ocasión de las auditorías y/o seguimientos

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>49 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Sujetos y Puntos de control	<p>Soporte técnico oportuno, y confiable.</p> <p>Personal entrenado en los sistemas recibidos mediante convenio con la AGR</p> <p>- Claridad y precisión en los conceptos transmitidos</p>	Oportunidad y claridad en el Soporte técnico	Atender las solicitudes de soporte, realizados por los usuarios
Sujetos y/o punto de Control - Particulares	Resoluciones ajustadas a la normatividad vigente	Que estos actos administrativos contengan disposiciones claras, entendibles, ejecutables y que se encuentren conformes a la ley que los sustenta	Expedir Resoluciones para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad
Sujetos y/o Puntos de Control y Particulares que manejen recursos públicos	<p>Notificación del Plan de Vigilancia y Control Fiscal,</p> <p>Audidores Competentes</p> <p>Notificación de los términos de referencia</p> <p>Respeto al debido Proceso</p>	<p>Que se les dé a conocer las auditorías que les van a practicar anticipadamente.</p> <p>Que los ejercicios se realicen con personal competente, con información veraz, resultados claros, donde puedan ejercer su derecho de contradicción y les aporte para la toma de decisiones.</p> <p>La resolución de planes de mejoramiento debe ser clara para dar la información sobre el link que contiene los</p>	<p>Cumplimiento del procedimiento auditor</p> <p>Realizar análisis que conduzcan a la aplicación de pruebas pertinentes y suficientes que conlleven a emitir conceptos basados en los principios de auditoría y del control fiscal, consignados en los informes de auditorías, cuyo resultado genere confianza en los sujetos y mejor uso de los recursos públicos que impacten en la comunidad.</p> <p>Que la percepción de los sujetos sobre el ejercicio del control fiscal sea positiva y reconocida.</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>50 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		<p>formatos sobre planes de mejoramiento (en vez de decir que el formato se encuentra en la página del SIA contralorías, dice que se encuentra en la página web del ente de control en el link denominado guía para la rendición de los formatos)</p> <p>Trato amable de los auditores cuando solicitan información de manera presencial</p> <p>Los formatos de los formularios para la rendición de cuentas deben diseñarse atendiendo la naturaleza misional y legal de las entidades sujetas de vigilancia.</p> <p>Que se designen auditores calificados, idóneos, honestos, capacitados, con conocimientos del sector y de los temas a auditar, con objetividad que generen informes coherentes y veraces que conduzcan a la toma de decisiones efectivas y a la mejora continua.</p> <p>Que se informe a los sujetos y/o puntos el PVCFT, metodologías y demás mecanismos de evaluación de la</p>	

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>51 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
		gestión	
Todas las Áreas de la CGSC	<p>Información disponible, confiable y segura.</p> <p>- Servicio y mantenimiento oportuno, eficiente y eficaz.</p> <p>Aplicativos funcionales que contribuyen al cumplimiento de la labor misional y administrativa de la Contraloría.</p> <p>-Claridad y precisión en los conceptos transmitidos.</p>	Oportunidad en el soporte	<p>Atención de solicitudes de soporte. Realizar el Mantenimiento Preventivo para el adecuado funcionamiento de los equipos.</p> <p>Actualizar el aplicativo SICIS para tener el control de los bienes informáticos.</p> <p>Realizar backups para salvaguardar la información.</p>
Todos los Procesos	<p>Plan Anual de Auditorias PAA</p> <p>Oficina de Control Interno.</p> <p>Informes de Auditorias Interna, Informes de Seguimiento a los procesos.</p> <p>Seguimiento rendición Cuenta AGR</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Informes de Ley</p>	<p>Información veraz, consistente y aplicable para el análisis y toma de decisiones que permita la mejora continua de los procesos.</p>	<p>Los resultados de la ejecución del plan anual de auditoría realizado por el proceso de auditoría y control interno conllevan al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.</p>
UGPP - Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales	Liquidación de PILA de acuerdo a la normatividad	Liquidación de PILA que cumpla con los postulados para vigilancia y fiscalización de contribuciones parafiscales	<p>Contar con el Registro, liquidación y validación de la Planilla de Seguridad Social y Parafiscales</p>

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>52 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	REQUISITO NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	ACCIONES Y COMPROMISOS
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios del Municipio	La presentación de la relación de bienes asegurables y la gestión de reclamación correspondiente	La presentación oportuna y confiable de la relación de bienes asegurables Gestión de reclamación oportuna y debidamente soportada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar la actividad relacionada con la Recepción, almacenamiento y entrega de bienes, descrita en el procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32</li> <li>2. Ejecutar la actividad relacionada con Baja de bienes por pérdida, hurto o daño, del procedimiento Administrativo y Financiero, código 0900.16.01.04.32</li> </ol>
Contraloría General de la Republica	informes de evaluación del Sistema de Control Interno, reportados en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG-, Sistema de Alertas del Control Interno a cargo de la Contraloría General de la República,	Información veraz, consistente y aplicable para la toma de decisiones y fortalecimiento de los sistemas de control interno y fiscal	Reporte oportuno con contenido veraz, pertinente y de calidad cuando sea requerido por el ente de control.
Vicepresidencia de la Republica y Secretaria de Transparencia	Aplicación Formato de reporte de posibles actos de corrupción en caso de presentarse	Información veraz, consistente y aplicable para la toma de decisiones	Reporte oportuno con contenido veraz, pertinente y de calidad en que caso de que se presente.

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

Al tenor de la vocación misional de la Contraloría General de Santiago de Cali, se determina como alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: “Control Fiscal al Municipio de Santiago de Cali, sus entidades descentralizadas, a los particulares o

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>53 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

entidades que manejen fondos o bienes del Municipio de Santiago de Cali o que presten un servicio público a cargo de éste”.

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

Es de vital importancia anotar que, dada la vocación misional de la entidad, su quehacer de Control Fiscal está circunscrito a la norma como son la Ley 42 de 1993, Ley 610 de 2000, el Estatuto de la Participación Democrática en Colombia Ley 1757 de 2015. Normatividad que determina características y requerimientos de los productos y servicios de la Contraloría (Informes de Auditoría, Fallos de Responsabilidad Fiscal y Atención de Requerimientos Ciudadanos).

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

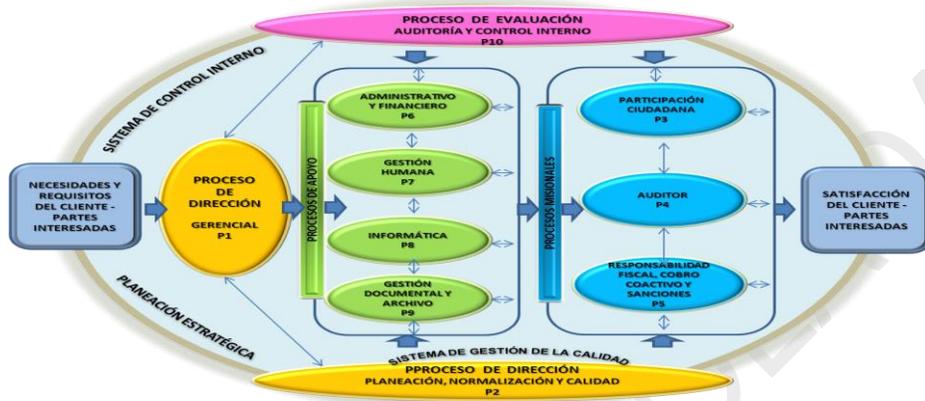
#### **4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos**

La Gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali, es el producto de la interrelación de los procesos que se fundamenta en un Sistema de Gestión de la Calidad. Para el funcionamiento de todos los procesos que componen el sistema, se agruparon de acuerdo a su función de Dirección, Operación, Apoyo y Evaluación (Fig.1). A cada proceso se le identificó la interacción con otros; las actividades, las entradas, las salidas, los proveedores y los clientes. Estos desarrollos se detallan en un documento denominado “Caracterización del proceso” referenciados en el formato 0400-15-08-04-18 Listado Maestro de Documentos de Origen Interno.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



**Figura 1. Mapa de Procesos de la CGSC**



#### 4.4.1 Áreas que Componen cada Proceso

- **Procesos de Dirección**

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

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

**Figura 2. Procesos de Dirección**



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>55 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

- **Procesos misionales**

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

**Figura 3. Procesos Operativos**



- **Procesos de Apoyo**

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> 0400-16-05-05-64	<b>PÁGINA</b> 56 DE 72
			<b>VERSIÓN: 21</b>

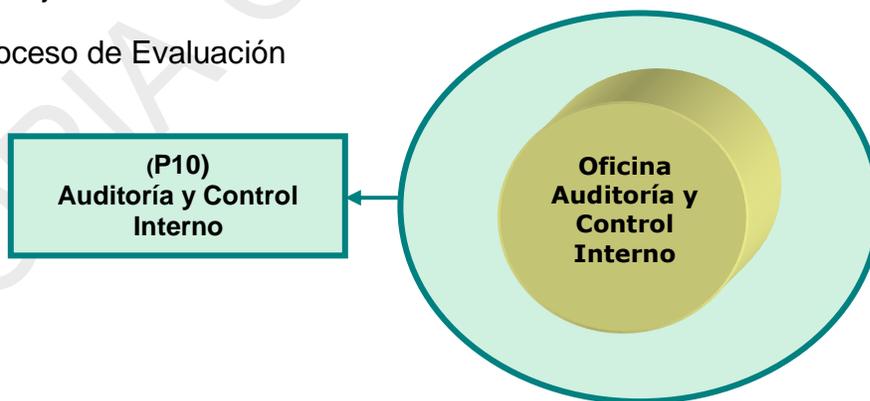
**Figura 4. Procesos de Apoyo**



- **Proceso de Evaluación**

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

**Figura 5. Proceso de Evaluación**



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>57 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

#### 4.4.2 Las Caracterizaciones de los Procesos

Se encuentran referenciadas en el formato 0400-15-08-04-18 Listado Maestro de Documentos de Origen Interno.

#### 4.4.3 Los Procedimientos

Documentados del S.G.C. de la Contraloría General de Santiago de Cali se encuentran referenciados en el formato 0400-15-08-04-18 Listado Maestro de Documentos de Origen Interno.

### 5. Liderazgo

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

#### 5.1 Liderazgo y Compromiso

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

- Cuenta como espacios de decisión, operación y socialización como son el Comité Directivo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Equipo Operativo MIPG, Instancias con participación de la Alta Dirección y representantes de los diferentes procesos y las áreas existentes en la organización, en los que se analizan y toman decisiones en torno al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad es de carácter colectivo, asumida por la Alta Dirección y los responsables o líderes de cada uno de los procesos, que integran las diferentes instancias de decisión y operación.
- A través de las diferentes instancias la Alta Dirección procura la comprensión y ratifica el compromiso de los representantes para la socialización de los cambios y mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad al interior de los diferentes grupos de trabajo.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>58 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

- La Alta Dirección ha confirmado la Política de Calidad y la definición de los Objetivos de la Calidad en el marco de la planeación estratégica de la Contraloría.
- La integración de los sistemas de gestión: Planeación, Calidad y Control con indicadores y auditorías internas de evaluación.
- El análisis, identificación y tratamiento de los riesgos y oportunidades en los procesos de Dirección, Operativos, de Apoyo y Evaluación.
- La Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad, tiene a su cargo la responsabilidad de la apropiada y oportuna implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y asegurar su continuidad.

## 5.2 Política de Calidad

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

Para ello ha definido un Plan Estratégico que establece el enfoque y las acciones que guiarán la gestión de la Contraloría General de Santiago de Cali durante los años 2020 y 2021, en su propósito de continuar con un control fiscal oportuno y efectivo que promueva el mejoramiento de la gestión pública y su consecuente impacto positivo en la calidad de vida de la población de Santiago de Cali.

El reto del control fiscal consiste en contribuir de manera efectiva al cumplimiento de los fines esenciales del Estado promoviendo el mejoramiento de las instituciones públicas. Para ello, la Contraloría también debe transformarse en forma continua, adaptando las mejores prácticas, innovando y aprendiendo de sí misma y de su entorno, siendo ejemplo de gestión y liderazgo y, en fin, generando valor público para que la sociedad materialice sus derechos y cuente con una mejor institucionalidad.

Por ello, durante los próximos dos años, la Contraloría General de Santiago de Cali estará totalmente enfocada en promover el mejoramiento de lo público, a

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>59 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

partir del desarrollo de una gestión coherente, flexible y transparente de sus tres ejes fundamentales:

- **Gobernabilidad institucional eficaz:** Construiremos una organización sólida y eficiente, con una cultura proactiva, enfocada en objetivos, flexible y transparente en su accionar, apta para el desarrollo del talento humano, la innovación y el aprendizaje continuo.
- **Vigilancia y control fiscal oportuno y efectivo:** Desarrollaremos un control fiscal que, de manera objetiva e independiente, fomente la eficacia de la gestión pública y conlleve al mejoramiento de la calidad de vida de la población caleña, asumiendo de manera eficiente los nuevos retos que trae consigo el fortalecimiento del control fiscal.
- **Relación efectiva entre el control social y el control fiscal:** Promoveremos la participación activa de la ciudadanía en la vigilancia de lo público, a partir de la elevación de su competencia y organización, la disposición de canales y medios permanentes de interlocución y la atención efectiva de sus requerimientos y expectativas de control fiscal.

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

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

Con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, se realizará el seguimiento, la evaluación y la medición del impacto producido por el ejercicio de la función de Control Fiscal, a través de indicadores, los cuales permitirán

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>60 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

detectar potencialidades y debilidades, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

- **Misión y Visión**

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

**“Ejercer el control y vigilancia de los recursos públicos con fundamento en los principios que lo rigen, garantizando la participación activa de la comunidad, teniendo como fortaleza un talento humano competente apoyado en el uso de las tecnologías de la información, que contribuya al mejoramiento de la gestión pública en pro de la calidad de vida de la población caleña”**

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

**“En diciembre de 2021 la Contraloría General de Santiago de Cali es reconocida como una entidad transparente, efectiva y confiable en el ejercicio del control fiscal, con el que fomenta el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del Distrito de Santiago de Cali”**

**“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”**

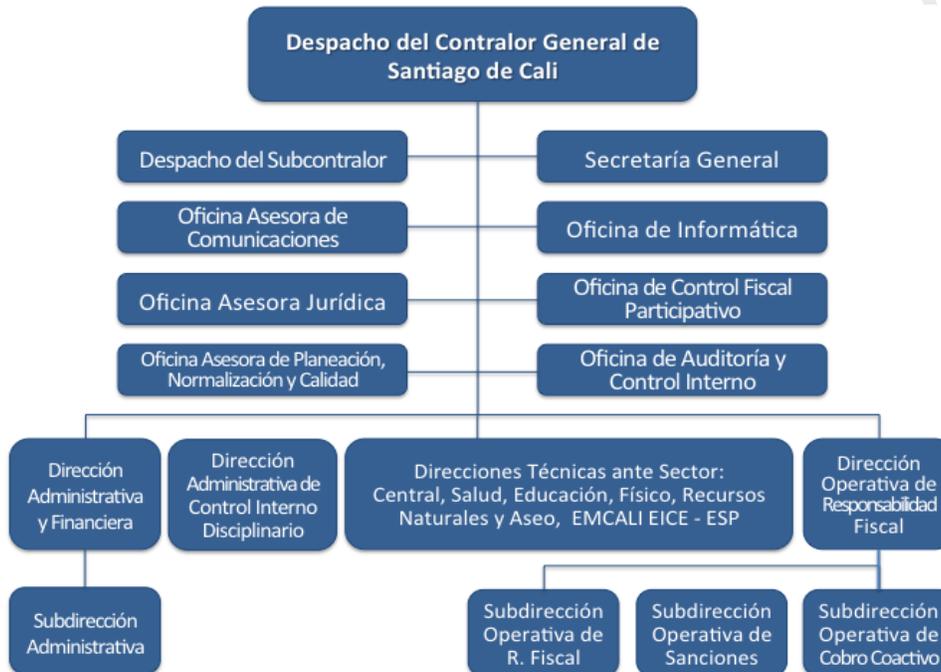


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>61 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

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

#### 5.3.1 Estructura Organizacional

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



#### 5.3.2 Funciones por Área y Manual de Funciones

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>62 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## 6. Planificación

Para trazar el direccionamiento estratégico de la Contraloría para el periodo 2020-2021, se construye un estado del arte que contempla: la revisión conceptual del plan estratégico de la vigencia inmediatamente anterior, un análisis detallado de los informes de gestión de la anterior gerencia y la actualización de la matriz de fortalezas y debilidades en el marco de un análisis de problemas (análisis de contexto interno). También se analizan las discusiones actuales sobre el enfoque del Control Fiscal en el país, las experiencias existentes a nivel internacional, así como los temas trascendentales por los que atraviesa el país (análisis contexto externo). Insumos que se analizan a la luz de los planteamientos de gestión propuestos por la nueva Contralora. (Ver contexto Estratégico 2020).

### 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

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

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

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

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>63 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

desarrollo de una gestión coherente, flexible y transparente de sus tres ejes fundamentales:

- **Gobernabilidad institucional eficaz:** Construiremos una organización sólida y eficiente, con una cultura proactiva, enfocada en objetivos, flexible y transparente en su accionar, apta para el desarrollo del talento humano, la innovación y el aprendizaje continuo.
- **Vigilancia y control fiscal oportuno y efectivo:** Desarrollaremos un control fiscal que, de manera objetiva e independiente, fomente la eficacia de la gestión pública y conlleve al mejoramiento de la calidad de vida de la población caleña, asumiendo de manera eficiente los nuevos retos que trae consigo el fortalecimiento del control fiscal.
- **Relación efectiva entre el control social y el control fiscal:** Promoveremos la participación activa de la ciudadanía en la vigilancia de lo público, a partir de la elevación de su competencia y organización, la disposición de canales y medios permanentes de interlocución y la atención efectiva de sus requerimientos y expectativas de control fiscal.

Los planes de acción por procesos operativizan el Plan Estratégico 2020-2021 y para el control de los avances y evaluación del logro de los objetivos estratégicos y resultados esperados, se dispone de una batería de indicadores objetivamente verificables. Adicionalmente fueron objeto de revisión y ajuste los indicadores de gestión de calidad en cada uno de los procesos definidos en la entidad (Planes de Acción por Procesos y Hoja de Vida de Indicadores).

### **6.3 Planificación de los Cambios**

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

La Contraloría ha definido dentro del procedimiento de Planeación, Normalización y Calidad código 0400-16-01-04-31 V23, las actividades necesarias para

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>64 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

identificar, diseñar, ajustar y normalizar los procesos, procedimientos, formatos e instructivos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El origen de los cambios está en las necesidades sentidas al interior de los procesos o áreas, las cuales son objeto de análisis en un primer momento en el Comité de Seguimiento y Coordinación de cada área. Un segundo momento de análisis se sucede en mesa de trabajo de la Oficina de Planeación Normalización y Calidad, a partir del cual se pueden sugerir ajustes a las propuestas de cambio. Finalmente se presentan ante el Comité de Gestión de Calidad-MECI para su presentación, sustentación, análisis y aprobación para su implementación, con ajustes finales si hubiese lugar a ellos. Tratándose de cambios y/o ajustes al Plan General de Auditorías, la aprobación final se da a nivel del Comité Directivo.

Como también, la entidad cuenta con el **PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS** código Nro. **0100-0200-0300-0400-0500-0600-0700-0900—1000-1100-1200-1400-1500-1600-1700-1800-1900-15-08-19-210**, cuyo objetivo y alcance es Planear y desarrollar la planificación de cambios que requiera la organización, mediante la formulación de políticas, planes, metodologías, estrategias, indicadores acordes con la necesidad de la entidad, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Este procedimiento debe aplicarse en el desarrollo de las actividades propias de todos los procesos de la entidad, tendientes al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en las Normas NTC ISO 9001:2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la normatividad vigente, así como los que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, determine.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos Humanos y de Infraestructura

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

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>65 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

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

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

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

### Desarrollos Internos

Sigla	Sistema De Información	Tipo De Desarrollo	Autor	Estado	Licencias
<b>SIREF</b>	Responsabilidad Fiscal	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SIPREL</b>	Indagación Preliminar	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SISA</b>	Sanciones	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICO</b>	Cobro Coactivo	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICODIN</b>	Control Interno Disciplinario	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICPA</b>	Parque Automotor	Interno	Ricardo Correa Galarza	Instalado	Ilimitado
<b>SIPAC</b>	Participación Ciudadana	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICIS</b>	Software y Hardware	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICOM</b>	Comunicaciones	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SIGER</b>	Gerencial	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICOF</b>	Control Fiscal	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado
<b>SICON</b>	Contratación	Interno	Néstor López Silva	Instalado	Ilimitado

### Desarrollos Adquiridos

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>66 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

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

### Desarrollo en Convenio

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

## 7.2 Competencia de los Recursos Humanos

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

La gestión del talento humana se realiza en el marco de la Ley 909 de 2004 y las disposiciones que, en materia de administración de personal, son aplicables al

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>67 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

sector público. Esto en procura del desarrollo integral de los servidores públicos, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello el procedimiento de gestión humana (Código 0900-16-01-04-41) contempla un conjunto de actividades par a la vinculación, compensación, capacitación y evaluación del desempeño del equipo humano adscrito a la entidad. También el desarrollo de programas de Bienestar Social, de Seguridad Vial y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

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

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

### 7.4 Comunicación

La Entidad cuenta con el Plan de Comunicaciones (Código 2000-19-07-16-168), contempla una serie de acciones encaminadas a fortalecer el acercamiento y estrechar el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía, las instituciones y servidores públicos (interno). En él se determinan las comunicaciones internas y

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>68 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

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

## 7.5 Información Documentada

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

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

**Figura 7.** Estructura Documental de la CGSC



**PE:** Plan Estratégico

**MC:** Manual de la Calidad

**MF:** Manual de Funciones

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>69 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## 8. Operación

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

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

### 8.1 Planificación y Control Operacional

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

### 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>70 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

### 8.3 Comunicación con el Cliente

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

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

La documentación relacionada con el proceso contractual de la entidad se encuentra en el Procedimiento Administrativo y Financiero (Código 0900-16-0-04) y en el Manual Interno de Contratación (Código 0900-16-08-08-102). En el procedimiento se definen los responsables, las actividades y puntos de control. Adicionalmente se aplica la Metodología de Evaluación y Reevaluación de Proveedores (Código 0900-16-07-05-60).

### 8.5 Producción y Provisión del Servicio

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

### 8.6 Liberación de los Productos

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

Específicamente para los informes de auditoría la Contraloría reactivó dos instancias de alto valor estratégico como son el proyecto Enlace y el Comité de Calidad de Informes de Auditoría. Espacios interdisciplinarios para el análisis de las observaciones (posibles hallazgos con incidencia fiscal) y el desarrollo de la auditoría en función de los objetivos y resultados esperados, respectivamente.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>71 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

## 8.7 Control de las Salidas NO Conformes

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

## 9. Evaluación del Desempeño

### 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

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

Para la obtención de la información se implementa las Metodologías para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo, registradas bajo los códigos No. 0400-16-07-09-112 y No. 0400-16-07-10-117 respectivamente. Estas metodologías establecen las encuestas a aplicar atendiendo la especificidad de clientes y partes interesadas: Usuarios de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes), Participantes de audiencias ciudadanas, Beneficiarios de capacitación, Usuarios ventanilla única. Para cliente interno en lo referente a los servicios que se prestan al interior de la Contraloría entre sus diferentes procesos.

### 9.2 Auditoría Interna

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

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

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>0400-16-05-05-64</b>	<b>PÁGINA</b> <b>72 DE 72</b>
			<b>VERSIÓN: 21</b>

detectadas que puedan afectar el cumplimiento de objetivos y metas programadas.

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

### 9.3 Revisión por la Dirección

En el proceso de desarrollo corporativo se tienen definidos los insumos de entradas y salidas que se requieren para mantener el S.G.C. Para el desarrollo de esta actividad se tiene implementado el formato Planificación de Cambios del SGC código Nro. 0400.15.08.17-189, el cual se detalla a continuación:

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

### 10. Mejora Continua

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

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

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN <b>Agosto 31 de 2020</b>
--	--	---

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

