



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

- 2.1. Información General
- 2.2. Historia
- 2.3. Estructura Organizacional
- 2.4. Direccionamiento Estratégico
 - 2.4.1. Plan Estratégico y de Gestión
 - 2.4.2. Misión
 - 2.4.3. Visión
 - 2.4.4. Objetivo
 - 2.4.5. Principios y Valores

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 3.1. Exclusiones
- 3.2. Política de Calidad
- 3.3. Objetivo de Calidad
- 3.4. Estructura y Funciones del Comité de S.I.G.
- 3.5. Gerente de S.I.G.
- 3.6. Coordinador de S.I.G.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1. Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión
- 4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus Procesos

5. LIDERAZGO

- 5.1. Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.2 Enfoque al Cliente
- 5.2. Política de Calidad
- 5.3. Roles autoridad y responsabilidad en la organización

6. PLANIFICACIÓN

- 6.1. Acciones Para abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2. Objetivos Institucionales
- 6.3. Planificación de los cambios

7. APOYO

- 7.1. Recursos
 - 7.1.1. Generalidades
 - 7.1.2. Personas
 - 7.1.3. Infraestructura
 - 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
- 7.2. Competencia
- 7.3. Toma de Conciencia
 - 7.3.2. Código de Ética y Buenas Prácticas
- 7.4. Comunicación
- 7.5. Información Documentada del SIG
 - 7.5.2. Control de la información documentada
 - 7.5.3. Disposición de la información documentada

8. OPERACIÓN

- 8.1. Planificación y control Operacional
- 8.2. Requisitos para los productos y servicios
- 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5. Producción y prestación del servicio
- 8.6. Liberación de los productos y servicios
- 8.7. Control de las salidas no conformes

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2. Auditorías Internas
- 9.3. Revisión por la dirección

10. MEJORAMIENTO

- 10.1. Generalidades
- 10.2. No conformidad y Acción correctiva
- 10.3. Mejora Continua



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG

LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones públicas de la Rama Ejecutiva, y con el compromiso de mejorar continuamente la prestación del servicio para el beneficio de sus clientes, ha implementado un Sistema Integrado de Gestión **SIG**, adecuado a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno establecidos por el Decreto 1599 de 2005. El **SIG** diseñado con base en las Normas legales vigentes, las políticas sectoriales, las necesidades de los clientes y beneficiarios, ha identificado sus procesos, su interacción, sus productos y controles, entre otros parámetros.

El manual del **SIG** describe el sistema integrado de Gestión, para lo cual ha definido sus capítulos con base en la estructura de la norma ISO 9001:2015.

Este manual tiene por objeto describir el **SIG**, establecer su alcance, identificar y justificar las exclusiones, hacer referencia a los procedimientos documentados y presentar la interacción entre los procesos. Así mismo, tiene por objeto determinar las autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos que describen sus actividades.

También tiene por objeto presentar el Sistema Integrado de Gestión **SIG**, adecuado a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y en el Decreto 1599 de 2005 que establece el Modelo Estándar de Control Interno, a nuestros clientes y beneficiarios, informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción.

Con la aplicación de esta norma, la Entidad se asegura en:

1. Normalizar los procedimientos de direccionamiento, de apoyo y misionales, mejorando la productividad y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos internos.
2. Satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno, asegurando para la Entidad su supervivencia y reconocimiento.
3. Garantizar la calidad profesional de los servidores públicos.
4. Garantizar la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad y a todos los clientes.
5. Hacer control, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Dar eficiencia al sistema documental.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Coordinador de Sistema Integrado verifica la implementación de los requerimientos de este documento y los procedimientos referenciados. Él debe informar regularmente al Contralor sobre el estado de efectividad de los mecanismos de control de calidad vigentes, con el objeto de que se consideren los ajustes necesarios que conlleven al mejoramiento continuo. Igualmente, efectuará seguimiento a las acciones correctivas implementadas para garantizar que éstas fueron adecuadas y que se pueda prevenir la recurrencia de la no conformidad.

Los procedimientos pertinentes a la realización de las actividades se encuentran disponibles en cada dependencia y son conocidos por todos y cada uno de los servidores públicos. Está en cabeza de los jefes de cada dependencia la responsabilidad de divulgarlos, así como la de permitir y promover que sus subalternos los conozcan, los consulten y estén en capacidad de proponer actividades de mejora.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Entidad: Contraloría Departamental del Atlántico

Sector: Publico

Actividad: Control Fiscal

2.2. HISTORIA

La Asamblea Departamental del Atlántico a través de la Ordenanza N° 0090 de agosto 8 de 1935, reorganizó el Departamento de Contraloría del Atlántico, estableciendo las funciones y la estructura de esta entidad. Así mismo se estableció la elección del Contralor Departamental para períodos de 2 años.

Posteriormente, la Ordenanza N° 004 de mayo 23 de 1937 modifica el Departamento de Contraloría del Atlántico, se crean unos cargos y se suprimen otros.

A través de la reforma constitucional de 1945 se definen los mecanismos para el ejercicio del control fiscal, los cuales eran de obligatoria aplicación por los órganos fiscalizadores.

Con la Ley 20 de 1975, se da origen a los controles previo, perceptivo y posterior (control numérico legal), se amplía la facultad de la Contraloría para fiscalizar a los particulares que manejen los bienes y recursos del estado, y refrendar los contratos de la deuda pública. Por otra parte, se crea la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, con la función de fenecer o no la cuenta General del Presupuesto y del Tesoro.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con el transcurrir de los años la entidad vivió muchas transformaciones hasta la promulgación de la Carta Constitucional de 1991 y el control fiscal da un giro de 180°, se elimina el control numérico legal y se da paso al posterior y selectivo, fundamentado en la evaluación de la gestión y los resultados (Art. 267 C.P.), en cumplimiento de los principios de la eficiencia, la economía, la eficacia y la valoración de los costos ambientales. Se concibe la Contraloría como una entidad técnica con autonomía presupuestal y administrativa.

A través de la Ley 42 de 1993, se establecen los procedimientos, sistemas y principios para el ejercicio de la vigilancia fiscal y se reglamenta el proceso de responsabilidad fiscal, el cual debe ser adelantado en dos etapas: investigación y juicio, posteriormente reglamentado a través de la ley 610 de 2000, la cual desarrolla la teoría de la gestión fiscal.

2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Contraloría Departamental del Atlántico cuenta con una serie de dependencias adecuadas al sistema de gestión de la calidad por la Ordenanza 398 del 02 de mayo de 2013, para el cumplimiento de su misión constitucional tal y como se aprecia en el Numeral 5.3 de este manual, donde se presenta el organigrama de la Entidad.

2.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad, que incluye el plan estratégico y de gestión, la misión, la visión, objetivo institucional, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia, como se expresa en los siguientes subnumerales.

2.4.1. PLAN ESTRATÉGICO Y DE GESTIÓN

Define la orientación de la entidad en el corto y mediano plazo, incluye la Misión es decir la razón de ser de la institución y los objetivos que se definen como el elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos, estableciendo las metas y el plan de gestión para dar cumplimiento a la misión o a los propósitos institucionales, y son la base para su seguimiento y evaluación.

POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

“Realizar un control fiscal efectivo, moderno con impacto social y ambiental a los recursos públicos del departamento del Atlántico, con la participación activa de la ciudadanía y la búsqueda del mejoramiento continuo en la gestión administrativa”.

2.4.3. VISIÓN

“Para el año 2021 la Contraloría Departamental del Atlántico será reconocida como una entidad modelo a nivel nacional por el alto grado de efectividad en el control fiscal, incentivará la participación activa de la ciudadanía y generará valor agregado a cada una de las entidades objeto de control”.

2.4.4. OBJETIVO

Realizar un control fiscal efectivo en el Departamento del Atlántico generando valor agregado en el desarrollo del ejercicio auditor, impactando social y ambientalmente a la población en el uso adecuado de los recursos públicos.

2.4.5. PRINCIPIOS Y VALORES.

Principios:

- El control social es un derecho de todos los ciudadanos.
- En la administración pública, el interés general prevalece sobre el interés particular

Valores Éticos:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Responsabilidad
- Transparencia



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La estructura del Sistema Integrado de gestión de la Contraloría Departamental del Atlántico está definida e implementada de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se encuentra implementada y reglamentada por las Resoluciones Reglamentarias No 0000101 de 8 de marzo de 2018.

3.1. EXCLUSIONES

La Contraloría Departamental del Atlántico no contempla dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes numerales de la norma ISO 9000: 2015

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

8.3. Diseño y Desarrollo

Nuestras actividades misionales son fundamentadas en normas legales y por lo tanto no es viable la innovación. En las entidades públicas solo es factible hacer lo que las normas vigentes se lo permitan, cualquier modificación genera un incumplimiento de la ley.

3.2. POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría Departamental del Atlántico conociendo su compromiso con la sociedad y sus clientes, es consciente de la responsabilidad de brindar procesos y servicios de excelente calidad. Por esta razón y orientada a obtener la satisfacción total de sus clientes, ha establecido la siguiente política de calidad:

“Orientar su gestión hacia la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad que garantice el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos, con el fin de asegurar y fortalecer un control integral transparente de la gestión fiscal, que procure el buen uso de los recursos públicos por parte de los sujetos de control, disminuyendo los riesgos de su administración, promueva el control social y satisfaga las expectativas de los clientes: ciudadanos, asamblea departamental y concejos municipales, y demás partes interesadas, dentro del marco de su misión, visión y las estrategias de su desarrollo institucional.”



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.3. OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Mantener el compromiso y liderazgo de la alta dirección, para asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos de la entidad.
- Conocer las necesidades de los clientes con el fin de diseñar estrategias para dar respuesta a sus necesidades, dentro de los requerimientos y requisitos definidos por el marco jurídico de la entidad.
- Desarrollar y mejorar permanentemente el modelo de operación por procesos para asegurar una respuesta oportuna a los requerimientos de los clientes y las partes interesadas.
- Capacitar y desarrollar habilidades y destrezas en nuestros servidores públicos para asegurar su compromiso, pertenencia y una cultura de servicio a los clientes.
- Formar a la ciudadanía con el fin de promover y asegurar su participación en el control social.
- Implementar un sistema de evaluación a la gestión que permita monitorear el desempeño institucional y el cumplimiento de sus objetivos, soportado en un efectivo Sistema de Control Interno.

3.4. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

Como apoyo a la gestión de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido el Comité de Calidad, el cual está conformado por un grupo multidisciplinario de personas de la organización, responsables por los procesos de la misma.

Los miembros del Comité de Calidad son:

Contralor Departamental del Atlántico - Carlos Rodríguez Navarro

Subcontralor Departamental – Lenin Vizcaino Sierra

Secretario General – Tulio Otero

Gerente de Control Interno – Rosmeri Jiménez

Secretario Privado – Diógenes Romero Ucros

Sub secretario de Despacho – Obdulia Mejía

Sub secretario de Despacho – Vicente Berdugo Pacheco



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Sub secretario de Despacho – José Bolívar Osorio
Contralor Auxiliar de Gestión Pública – Álvaro Caballero
Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal – Sugey Serna
Profesional Especializado – María Lucia Escobar
Profesional Especializado – Rocío Fontalvo
Profesional Especializado - Miguel Angulo
Profesional Especializado - Yesenia Ocampo
Profesional Especializado - Monica Cabarcas
Profesional Especializado – Luz Divina Ortiz
Profesional Especializado – Argénida Molina
Profesional Especializado – Iván Cajigas
Profesional Universitario- Luis Gabriel Rincón
Profesional Universitario – Patricia Lemus

El Comité de Sistema Integrado de Planeación y Gestión, tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

Velar porque el personal cuente con el tiempo para la realización de las actividades relacionadas con Sistema Integrado de Gestión

Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Comité.

Proyectar, orientar, y aprobar el diseño u modificación de los documentos del sistema.

Socializar permanentemente la información que permita garantizar el buen funcionamiento del sistema.

Establecer y revisar la Política y Objetivos de Calidad en forma periódica y garantizar su cumplimiento.

Sensibilizar y mantener orientado al personal de la Organización sobre la importancia del enfoque hacia el cliente y el cumplimiento de sus requisitos.

Conducir las revisiones del Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

Designar un(a) Secretario(a) Técnico(a) por anualidad, con el fin de darle dinamismo al Sistema Integrado de Planeación y Gestión.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Garantizar la mejora continua del Sistema Integrado de Planeación y Gestión una vez haya sido implantado.

3.5. GERENTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN

El Gerente de Calidad será el Secretario Privado de la Contraloría quien desempeñará las siguientes funciones:

Direccionar eficientemente el Sistema y ser interlocutor entre el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, el Comité Directivo y el Comité Coordinador de Control Interno y todas aquellas instancias internas que incidan en el desempeño del Sistema.

1. Direccionar y apoyar al Coordinador de Calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas para la sostenibilidad del Sistema de Calidad.
2. Revisar, corregir y presentar proyectos para la mejora del Sistema, de acuerdo a los estudios realizados por el Comité de Calidad.
3. Garantizar la revisión y cumplimiento de la Política y los objetivos de Calidad.
4. Desarrollar, implementar, revisar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad a través de su dirección delegada.

3.6 COORDINADOR DE SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN

El Coordinador de Sistema Integrado de Planeación y Gestión será el Profesional Especializado de Planeación, quien además de las funciones propias del cargo que desempeña ejercerá para el Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes:

1. Conjuntamente con el Comité de Calidad apoyará en la redacción de la documentación y los flujogramas de detalle de los procesos seleccionados.
2. Generar y actualizar el Manual de Sistema Integrado de Gestión con la información recolectada, procesada y evaluada, previa aprobación del Comité Técnico de Calidad.
3. Garantizar que los documentos requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad cumplan con los requisitos establecidos en las Normas Técnicas de Calidad.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4. **Asegurar** que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

5. Apoyar en la ejecución de las auditorías internas del Sistema Integrado de Planeación y Gestión que lidera el Proceso de Evaluación a la Gestión en el marco de las Auditorías Integrales, cuando se requiera por el dueño del proceso.

6. Informar al Comité de Sistema Integrado y a los representantes de la Alta Dirección de la Entidad, (Gerencia de Control Interno - Gerencia de Calidad) sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.

7. Asegurar que se promueva la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos del cliente.

Cabe anotar que en la Contraloría Departamental del Atlántico existe la figura del Coordinador de Sistema Integrado de Gestión, pues la naturaleza del cargo de quien ejerce como Gerente de Calidad es de libre nombramiento y remoción, mientras que el cargo de la persona que desempeña las funciones de Coordinador de Calidad es de carrera administrativa, lo que asegura en cierta forma la continuidad del sistema.

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Para orientar de manera clara el quehacer de la Contraloría Departamental, se implemento la metodología de una matriz DOFA, y sobre la evaluación de la misma, se emprende las acciones necesarias.

Debilidades:

- Presupuesto limitado e insuficiente
- Poco personal por falta de presupuesto.
- Falta de capacitación y de programas específicos de Bienestar.
- Falta de difusión de los resultados del control fiscal.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CONTRALORÍA DEL ATLÁNTICO

- **Riesgo** de personal reducida frente al número de obligaciones constitucionales y legales.
 - Inventario de la información del archivo central de forma manual
 - Limitados mecanismos dinamizadores y de infraestructura para el ejercicio del control fiscal participativo

Oportunidades:

- Consejo Nacional de Contralores organizado en defensa de las contralorías
- Existencia del Sistema Nacional de Control Fiscal SINACOF
- Mecanismos de participación ciudadana como herramientas de apoyo al ejercicio del control fiscal
- Apoyo de entidades a través de alianzas estratégicas y/o convenios interinstitucionales
- Autonomía administrativa y financiera.
- Uso de los tics para presentar las diferentes campañas a través de la página web redes sociales (Facebook twitter e Instagram)
- Políticas del alto gobierno sobre la transparencia en ejercicio del control fiscal
- Existencia Comité Interinstitucional de Control interno-Atlántico creado por la Entidad, el cual forma parte del Comité Interinstitucional de Control Interno, a nivel nacional.

Fortalezas:

- Infraestructura física existente para el desarrollo de labores
- Publicación de contratos, estados contables e informes de gestión y de auditorías
- Procesos definidos, documentados y controlados
- Cumplimiento de las leyes y demás reglamentaciones internas como externas
- Experiencia y competencia laboral de los funcionarios de la Contraloría

Amenazas:

- Corrupción en las entidades estatales
- Falta de credibilidad y confianza en los resultados de la labor de control fiscal
- Inadecuada gestión pública de los entes sujetos de control.
- Escasez de recursos para actualización y reposición de equipos.
- Dispersión geográfica de los municipios del departamento del Atlántico que dificulta el ejercicio del control fiscal
- Inestabilidad normativa en materia de control fiscal
- Falta de técnica en la rendición de cuentas e informes
- Falta de participación de las organizaciones sociales



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas se definieron cómo los Entes Sujetos de Control, Corporaciones Populares, Proveedores y otros Entes de Control. Donde la Contraloría Departamental del Atlántico debe velar por el cumplimiento de los requisitos legales (Normograma) y cumplir a cabalidad la misión de la Entidad.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN

El alcance de nuestro sistema de gestión de calidad abarca los procesos misionales de la entidad para garantizar el óptimo ejercicio del control fiscal en el Departamento del Atlántico, los cuales son:

- Fortalecimiento a la Participación Ciudadana.
- Atención al ciudadano.
- Auditoría.
- Responsabilidad fiscal.
- Jurisdicción Coactiva.

Así mismo ha considerado la integración del sistema de gestión de calidad, el cual se adecúa a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el sistema de control interno, adecuado al nuevo modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Este manual describe los sistemas de gestión de calidad y de control interno de gestión y se expresa como el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (**MIPG**). Los sistemas de administración de riesgos están descritos en los manuales establecidos para cada uno de los tipos de riesgos administrados, igualmente se encuentran en documentos específicos el Código de Ética, por lo cual no forman parte del alcance de este manual. Para propósitos de auditorías internas y procesos de certificación del sistema de gestión de calidad, el presente documento facilita su programación y ejecución.

De acuerdo con lo anterior, son objeto del contenido de este manual los procesos referenciados en el mapa de procesos, los productos y servicios de la entidad, los clientes y beneficiarios identificados, en cumplimiento del objetivo de la entidad.

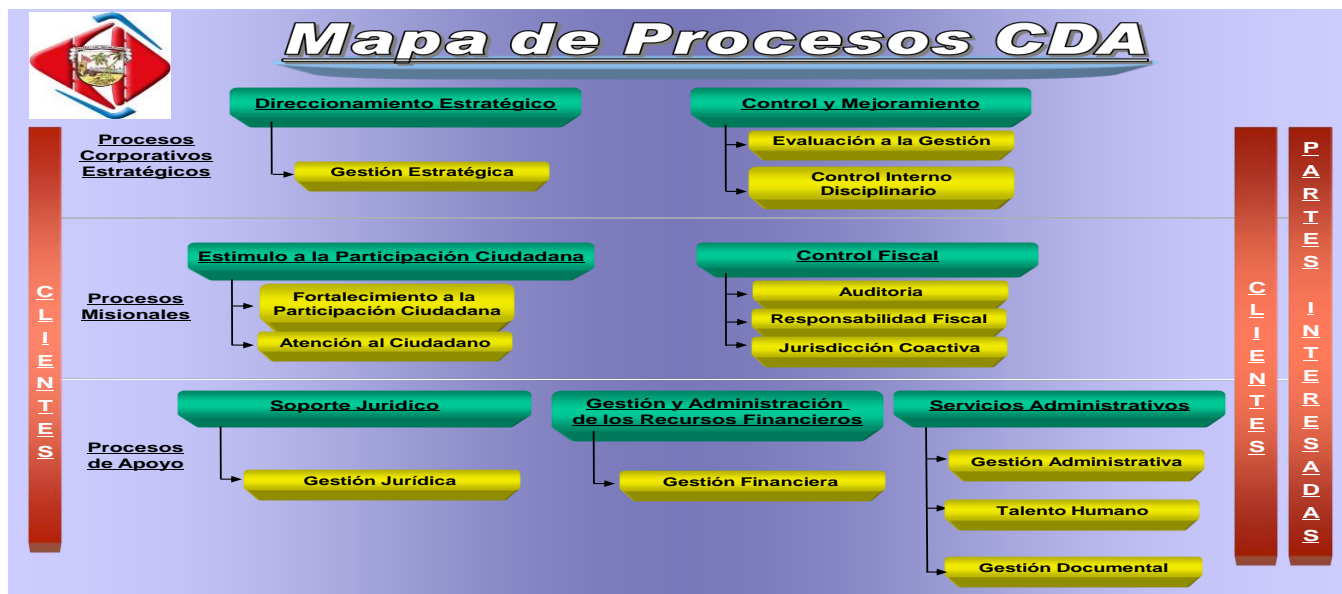


POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN Y SUS PROCESOS

En la Contraloría Departamental del Atlántico Se definieron los siguientes procesos para el desarrollo de las estrategias institucionales:

ESTRATEGICOS	MISIONALES	DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica • Evaluación a la Gestión • Control Interno Disciplinario 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento a la Participación Ciudadana • Atención al Ciudadano • Auditoria • Responsabilidad Fiscal • Jurisdicción Coactiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Jurídica • Gestión Financiera • Gestión Administrativa • Talento Humano • Gestión Documental



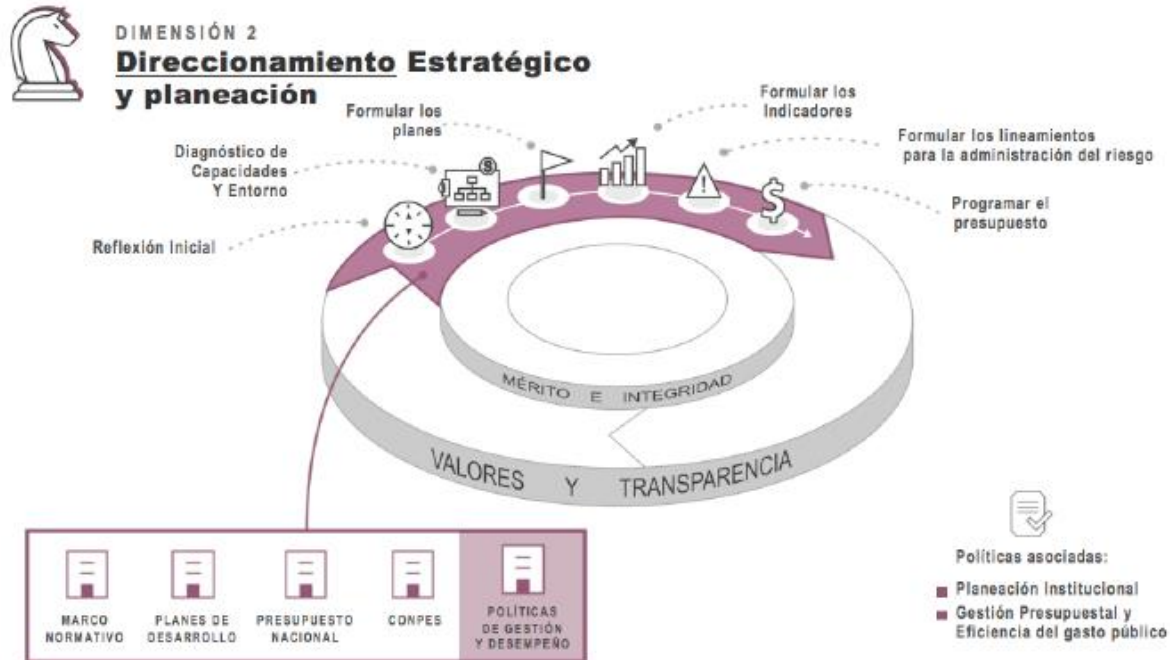
Para todos los procesos existen sus caracterizaciones respectivas, donde se observan sus recursos, ingresos, salidas e informes respectivos. Existen por cada proceso información documentada como Procesos, Procedimientos, flujogramas y Documentos especiales para realizar seguimiento y medición a los procesos

A lo largo de este Manual de Sistema Integrado Planeación y Gestión se establece cómo se gestionan estos procesos, para que sean acordes con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5. LIDERAZGO (DIMENSIÓN 2)



5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección de la Contraloría Departamental del Atlántico proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así mismo con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad de la siguiente manera:

- Estableció una nueva estructura organizacional, donde se definieron los cargos que tienen responsabilidades y dirección
- Ratificó la política y objetivos de calidad y sostenibilidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la Entidad.
- Asegura la integración de los requisitos de los sistemas de gestión en toda la Entidad por medio de las auditorías por procesos e indicadores de Eficiencia, eficacia y efectividad.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- d) ~~Identifica~~ los riesgos y los mitiga para evitar el incumplimiento de sus metas u objetivos, mejorando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- e) Asigna los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del sistema de gestión de Calidad. PRESUPUESTO
- f) Comunica la importancia del SIG por medio de los Comités de directivos de Control Interno y del Comité de Calidad, donde se reúnen el Contralor, Directivos y Servidores Públicos a debatir sobre el rumbo de la Entidad, en temas estratégicos, se deja evidencia por medio del acta de reunión con los temas tratados.
- g) Asegura el cumplimiento de los objetivos y metas por medio de los indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad.
- h) Se encuentra comprometida la Alta Dirección, asistiendo a los grandes eventos, reuniones de clientes y/o Partes Interesadas. (como por ejemplo en las instalaciones de las Auditorías)
- i) Promueve la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
- j) Apoya los roles pertinentes, demostrando el liderazgo por medio de la revisión por la dirección, comités de mercadeo y fiesta de fin de año.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Entidad asegura que los requisitos establecidos por el cliente (Ciudadanía, Asamblea Departamental y Concejos Municipales) se cumplen, con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en los numerales 9.1.2 de este manual.

5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido la Política de Calidad (ver numeral 3.2 de este manual), y garantiza que ésta cumple con los siguientes requisitos:

- a. Es apropiada al propósito de la Entidad, ya que se elaboró a partir de las directrices de calidad que la Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido.
- b. Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad que se presentan en el numeral 3.3. de este manual



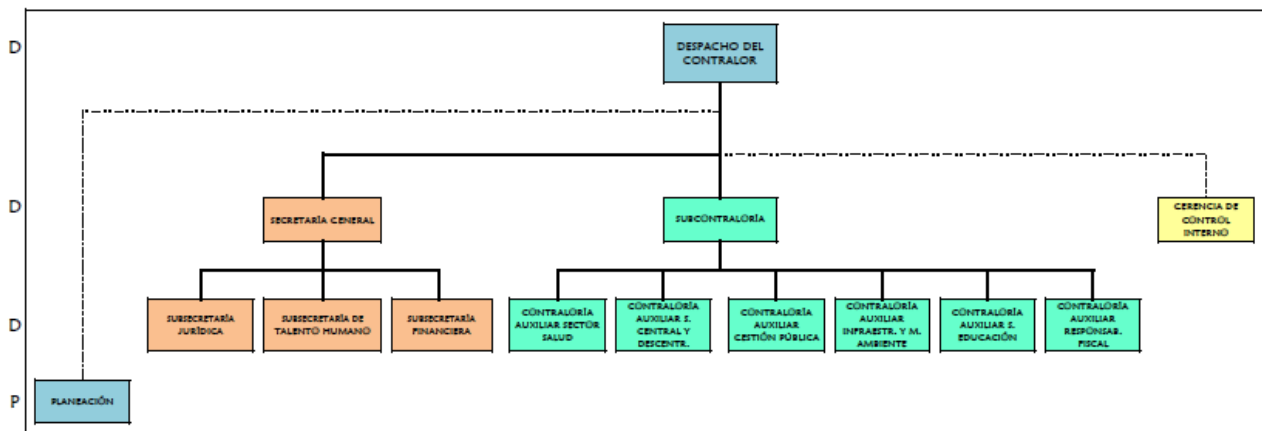
POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- c. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Es conocida, socializada y comprendida por todo el personal de la Entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual de Sistema Integrado de Gestión y por medio de afiches ubicados en diferentes sitios de la Entidad, con el fin de hacer de la Calidad una filosofía de trabajo para todos los miembros de la Contraloría Departamental del Atlántico.
- e. Es revisada para su continuo mejoramiento durante las revisiones por parte de la dirección.

5.3. ROLES AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Dentro de la Contraloría Departamental del Atlántico todos los Servidores Públicos tienen a cargo un manual de funciones y competencias, en el cual se estipula el propósito del cargo, sus responsabilidades y sus funciones asignadas, este manual de funciones reposa en la Secretaria de Talento Humano.

También se tienen determinados los niveles de autoridad que se manejan en la Entidad a través del organigrama institucional.





POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6. PLANIFICACIÓN (DIMENSIÓN 2)

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La Administración de Riesgos es una parte fundamental de la gestión en la Contraloría Departamental del Atlántico que busca contribuir eficientemente en la identificación, valoración y monitoreo y revisión de los riesgos institucionales. La gestión de riesgo se puede definir como “el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esta acción ocurre”.

La Entidad lleva a cabo la administración del riesgo a través de la guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) la cual contiene la siguiente metodología:

- Política de administración del riesgo
- Identificación del riesgo
- Valoración del riesgo

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

Los objetivos de la calidad se presentan en el numeral 3.3. De este manual.

La Contraloría Departamental del Atlántico establece la planificación de las acciones para el logro de sus objetivos tanto estratégicos como de calidad desarrollando planes de acción o de gestión en cada uno de los procesos.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y las herramientas de planificación, La Alta Dirección de la Contraloría Departamental del Atlántico asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- La información documentada de apoyo como: Procedimientos, Guías, entre otros.
- Los objetivos de calidad y los planes de acción para cumplirlos.
- Las acciones derivadas de las revisiones por la alta dirección.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los cambios que deban realizarse en el Sistema de Gestión de Calidad, se analizan en Reunión del Comité de Calidad estableciendo la planificación y desarrollo de los mismos.

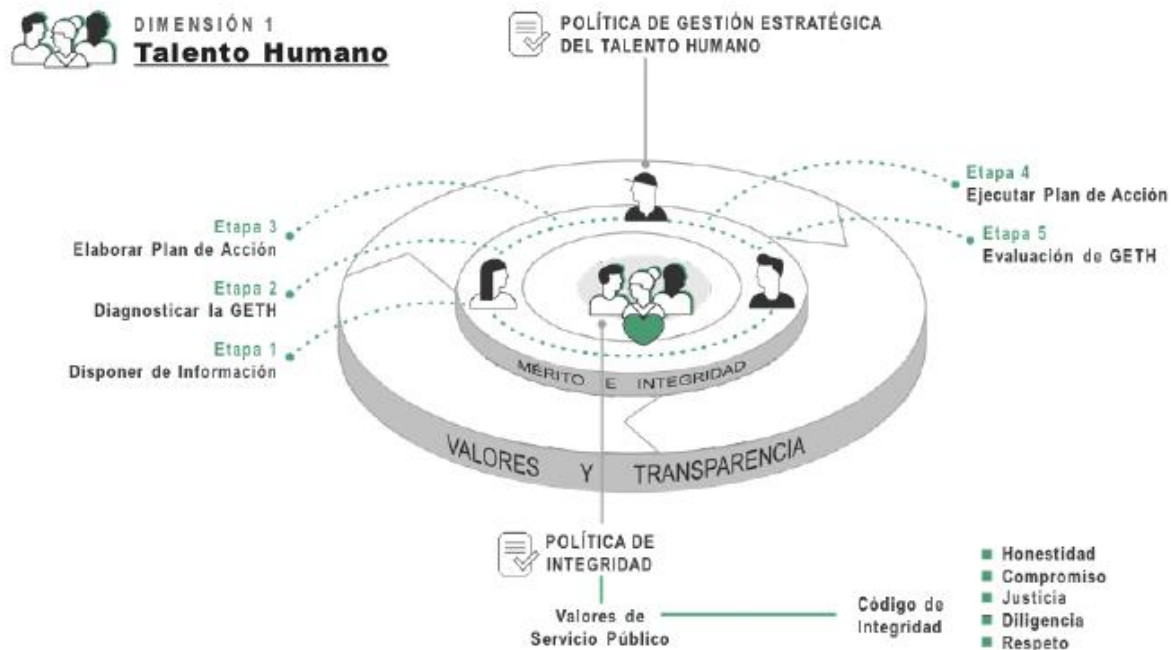
7. APOYO

7.1. RECURSOS.

7.1.1. GENERALIDADES

La contraloría Departamental del Atlántico ha identificado y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su eficacia, eficacia y efectividad, y aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 PERSONAS (DIMENSIÓN 1)





POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En conjunto con la Subsecretaría de Despacho de Talento Humano, La Contraloría Departamental del Atlántico se asegura que los miembros del sistema que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios, sean competentes con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades (ver Plan Institucional de Capacitación. PIC).

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

Para ejercer adecuadamente el control fiscal, la Contraloría Departamental del Atlántico cuenta con las oficinas, muebles y equipos de cómputo necesarios para cumplir con su función constitucional y legal, y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos.

También se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, fax, acceso a Internet, etc. para atención de clientes.

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a los usuarios son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Debido a la naturaleza del servicio, este numeral fue excluido del Sistema de Gestión de Calidad

7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Contraloría Departamental del Atlántico cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad, tales como caracterizaciones, procesos, procedimientos. De igual forma se encuentra en el registro de los diferentes informes, políticas y análisis de indicadores anuales elaborados por las diferentes dependencias. Adicionalmente, a través de los diferentes procesos de capacitación que reciben sus funcionarios de acuerdo al proceso de Talento Humano – Capacitaciones (PIC).



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.2 COMPETENCIA

La Contraloría Departamental del Atlántico realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la norma NTC-ISO 9001:2015.

- a. Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad según se ha establecido en el Manual de Funciones de la Entidad, aplicando los procedimientos **SATH-P09 Selección de funcionarios de libre nombramiento**, **SATH-P10 Ingreso de funcionarios** y **SATH-P11 Ingreso de funcionarios de carrera administrativa** para satisfacer las necesidades de personal de la Entidad.
- b. Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencia apropiada según lo establecido en el Manual de Funciones de la Entidad.
- c. Proporciona la formación que se ha detectado necesaria en el literal “a” de acuerdo con las indicaciones y la aplicación del procedimiento **SATH-P23 Elaboración del Plan de capacitación**.
- d. Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia en cada una de las hojas de vida de los Funcionarios de la Entidad.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

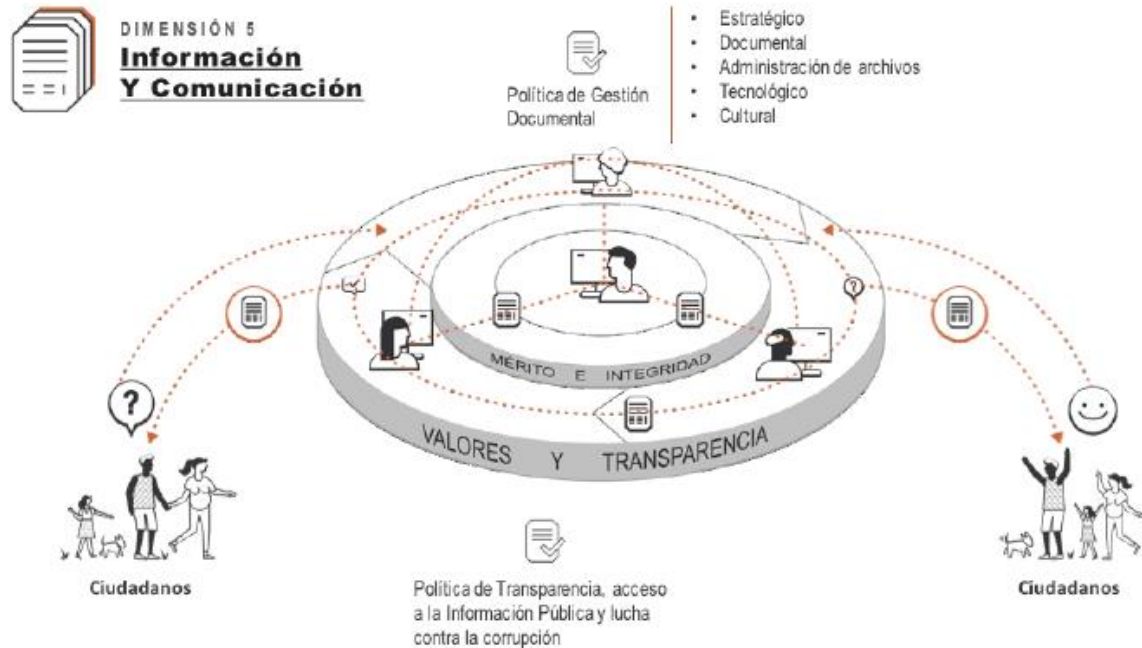
La Contraloría Departamental del Atlántico tiene actividades definidas para asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos del mismo. Estas actividades son: capacitaciones, talleres de sensibilización, integración y liderazgo, entre otras.

El proceso de concientización del rol que cumple cada funcionario con respecto al Sistema de Gestión de Calidad se evidencia a través de la retroalimentación y el desarrollo individual y de equipo que se evalúa semestralmente con la Evaluación de Gestión del Desempeño.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.4. COMUNICACIÓN (DIMENSIÓN 5)



La Alta Dirección asegura la eficiente comunicación entre las distintas dependencias y procesos de la Entidad para la difusión de la política de calidad, requerimientos de los usuarios y partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se cuenta con un programa de comunicación e información, el portal web, red pública, carteleras en donde se publican la política y objetivos de calidad, así como los logros y acciones relevantes en el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DIMENSIÓN 5)

7.5.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de calidad incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad.
- Un manual Integrado de gestión.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- **Los procedimientos documentados** requeridos por ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

Los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación se han definido en el documento “Mapa de Procesos” y son los identificados como: Direccionamiento Estratégico, Misionales y de Apoyo.

La secuencia e interacción de estos procesos se muestran en el documento identificado como “Caracterización de Procesos” de los que se dispone de uno (1) por cada proceso.

Para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, eficiente y efectivos se han definido los indicadores “Matriz de Indicadores”. Estos también son los mecanismos con los cuales se mide el alcance de los resultados planificados, se efectúa la medición y análisis de cada uno de los procesos y se garantiza su mejora continua.

7.5.2 CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo con el proceso de Gestión Documental con el procedimiento Control de Documenta (SAGD-P01). Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. El tratamiento de los registros de calidad queda definido en el procedimiento de Control de Registros (SAGD-P02).



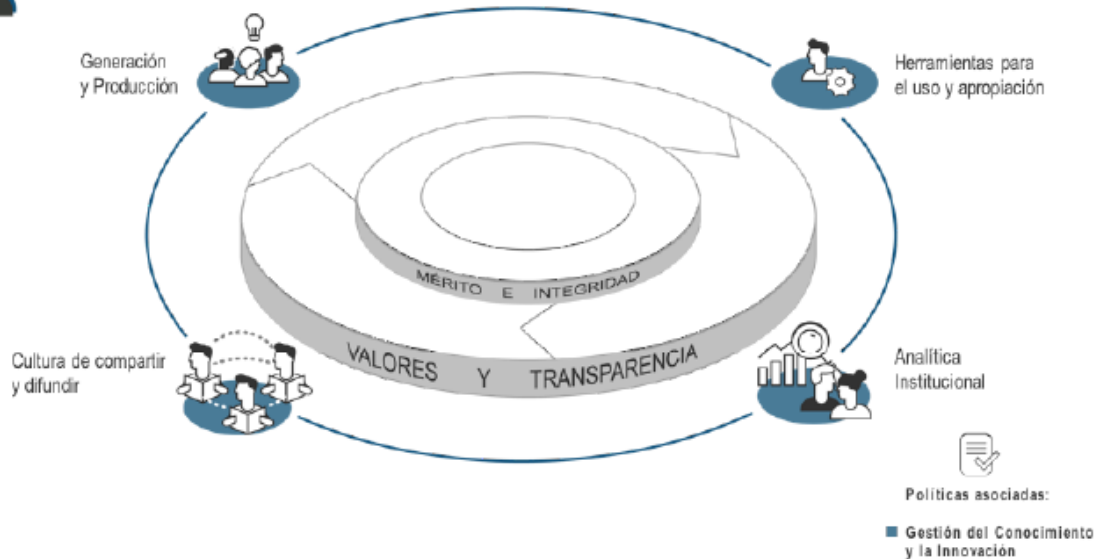
POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

8. OPERACIÓN (DIMENSIÓN 6)



DIMENSIÓN 6

Gestión del Conocimiento y la Innovación



8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Departamental del Atlántico se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos.

La Contraloría Departamental del Atlántico planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos y servicios.

Durante la planificación de la realización de los productos, la Entidad realiza las siguientes actividades:

- Determina los requisitos para los productos y servicios.
- Establece los criterios para los procesos; la aceptación de los productos y servicios.
- Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

d. Implementa los controles de los procesos de acuerdo con los criterios

El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

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

- a. La Contraloría Departamental del Atlántico, a través, de la oficina de quejas y reclamos atenderá todas las consultas y quejas que tengan los clientes sobre los procesos y servicios que se prestan.
- b. La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. El manejo de las quejas se realiza a través de los procedimientos **ECAC-P01, Recepción de las denuncias, ECAC-P02 Evaluación de las denuncias y ECAC-P03 Respuesta al ciudadano**.

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Contraloría Departamental del Atlántico determina:

- a. Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están definidos por la Constitución Política y la normatividad que aplica para el control fiscal.
- b. Los requisitos legales y relacionados con el producto y servicio se les hace revisión periódica para adecuarlos a la normatividad y dar cumplimiento a los mismos.

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIO

El Contralor, el Subcontralor, el Gerente de Control Interno, los Contralores Auxiliares (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos antes que la Entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Esta revisión incluye:

- a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrada y las posteriores a las mismas.
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido
- c. Los requisitos especificados por la organización
- d. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios
- e. Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Contraloría Departamental del Atlántico se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente se modifique, y de que las personas pertinentes sean consientes de los requisitos modificados.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2015 no aplica en la Contraloría Departamental del Atlántico según se explica en el numeral 3.1 de este manual.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

8.4.1 GENERALIDADES

A través del Proceso de Gestión Administrativa se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. La evaluación y selección de proveedores se detalla en el Procedimiento Evaluación y Reevaluación de Proveedores (SAGA-P06)

8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

A través del Procedimiento de Entrada de Materiales al Almacén (SAGA-P08) que definen el método de control del material comprado.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

En los procedimientos **SAGA-P01 Contrato de Compraventa**, **SAGA-P02 Contrato de prestación de servicio**, **SAGA-P03 Contrato de prestación de servicio de Apoyo a la Gestión**, **SAGA-P04 Contrato de suministro** se explican las maneras como debe ir la información que describe el bien y/o servicio a contratar, de acuerdo con lo exigido por el numeral 8.4.3 de las normas NTC-ISO 9001:2015.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Contraloría Departamental del Atlántico ha documentado los procesos de Auditoría (CFAU), Responsabilidad Fiscal (CFRF) y Jurisdicción Coactiva (CFJU) para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.
- El uso de los equipos apropiados.
- La disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

Por la naturaleza de los servicios ofrecidos por la Contraloría Departamental del Atlántico, existen aspectos que no pueden verificarse durante la prestación del servicio y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que se haya prestado.

Los procesos se consideran validados si se han desarrollado conforme a los requisitos definidos en guía (CMEG-I01).

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

Durante el ejercicio del control fiscal, la Contraloría Departamental del Atlántico, identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto se encuentra respecto a los requisitos.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La Contraloría Departamental del Atlántico se compromete en cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra y se comunicará al cliente.

8.5.4. PRESERVACIÓN

Durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los productos, la Contraloría Departamental del Atlántico hace énfasis en su conservación y mantenimiento de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley.

8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIOR A LA ENTREGA

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido el procedimiento (CFAU-P01) para el debido tratamiento de las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.5.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015

8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido en el proceso de gestión documental el formato (Solicitud de Modificación SAGD-F03) el cual permite la conservación de la información que describe los resultados de la revisión de los cambios.

No	CONTROL DE CAMBIOS	FECHA

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido el procedimiento (CFAU-P01) y la Guía para el producto conforme (CMGC-I) para la verificación de los requisitos de los servicios y productos y posterior liberación de los mismos.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

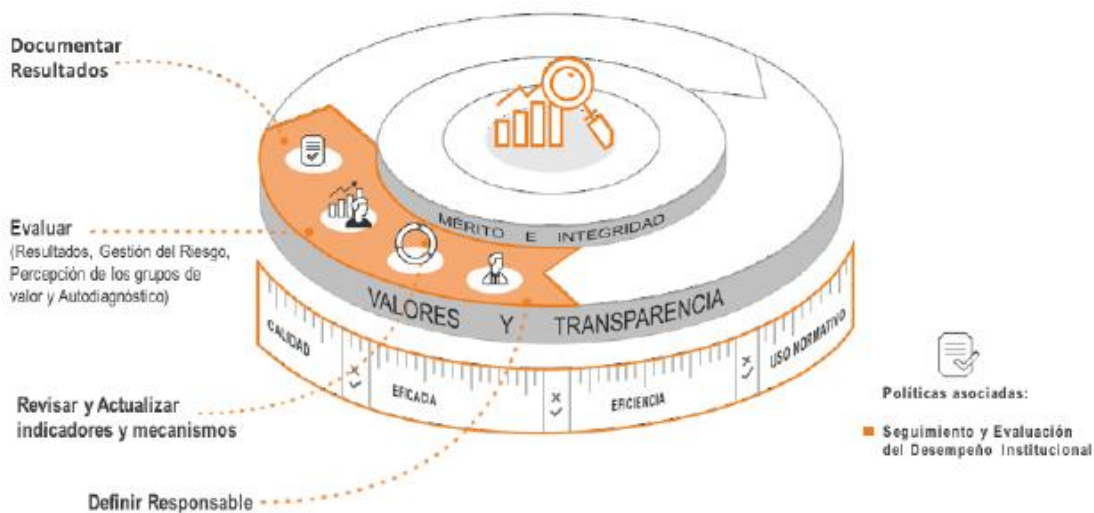
La Contraloría Departamental del Atlántico asegura que los productos que no son conforme con los requisitos, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad tiene establecido los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conforme.

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido el procedimiento **CMEG-P04 Control del Producto No Conforme**, para el debido tratamiento del producto No Conforme, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.7. Y 8.3 de las normas NTC-ISO 9001:2015 respectivamente.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (DIMENSIÓN 4 y 7)



DIMENSIÓN 4 **Evaluación de Resultados**



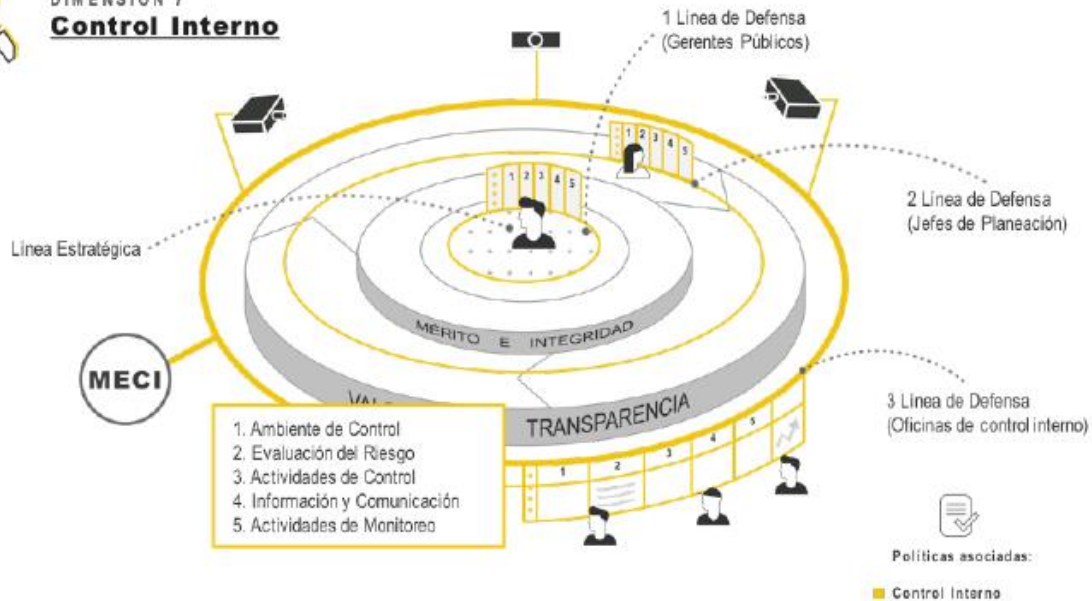


POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



DIMENSIÓN 7

Control Interno



9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

La Contraloría Departamental del Atlántico planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Determinar qué necesita seguimiento y medición.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos
- Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Contraloría Departamental del Atlántico realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la persona, organización o entidad a quien se le prestó un servicio mediante el diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Comité Directivo y de Control Interno de la Contraloría Departamental del Atlántico para disponer las acciones que considera apropiadas. De igual manera se evalúan durante la revisión por la dirección mencionada en el numeral 9.3.

9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental del Atlántico analiza y evalúa los datos y la información apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde se puede realizar mejora continua.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a. La conformidad de los productos y servicios
- b. La satisfacción del cliente tomado del formato **Satisfacción del cliente**.
- c. El desempeño, la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- d. Si lo planificado se implementado de forma eficaz
- e. La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f. La información relacionada con el desempeño de los proveedores, la cual es proporcionada por el formato **Desempeño de Proveedores**. Con base en la información recolectada en estos formatos se hace el análisis del comportamiento de los proveedores.
- g. Las necesidades de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

9.2. AUDITORIA INTERNA

La Contraloría Departamental del Atlántico realiza auditorías internas a todas las dependencias que afectan la calidad de los productos, con el propósito de determinar que el sistema de gestión de la calidad:

- a. Presentan conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 8.2 de este Manual de Sistema Integrado de Gestión, como con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos por la Entidad en su sistema de gestión de la calidad.
- b. Se han implementado y se mantienen de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La Contraloría Departamental del Atlántico ha establecido el procedimiento para auditorias **CMEG-P01 Auditoría Interna**, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral de la norma NTC-ISO 9001:2015.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. GENERALIDADES

El Comité de Calidad de la Contraloría Departamental del Atlántico revisa anualmente el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del Comité Directivo y de Control Interno y el Comité de Calidad en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 9.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

9.3.2 ENTRADA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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



POLITICA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

9.3.3 SALIDA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Los resultados de la revisión arrojan como resultado las acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de los recursos.

10. MEJORA (DIMENSIÓN 4 y 7)

10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVA

La Contraloría Departamental del Atlántico tiene establecido el procedimiento **CMEG-P02 Acciones Correctivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 10.2 de las normas NTC-ISO 9001:2015.

10.2. MEJORA CONTINUA

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