



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA  
N° 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLÁNTICO

**"POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO"**

El Contralor Departamental del Atlántico en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial las contenidas en el Artículo 267 de la C.P., la Ley 872 de 2003, la Ley 489 de 1998, el Decreto 4110 de 2004, la Ordenanza N° 011 de 2004 y la Resolución Reglamentaria N° 035 de 2004, y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 872 de 2003 creó el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios

Que el artículo 1o. de la precitada Ley definió el Sistema de Gestión de la Calidad de las Entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Que consecuencia de la obligatoriedad de la rama ejecutiva de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad se hace necesario desarrollar un sistema de gestión de calidad en los órganos de control para cumplir con los fines estatales y las funciones y actividades misionales de la Contraloría.

Que el Parágrafo 2º del Artículo Segundo de la Ley 872 de 2003 estableció que las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

Que el Sistema se deberá desarrollar de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad para así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Que este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecido por la Ley 489 de 1998.

Que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad deberá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de los componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**"Gestión Fiscal para el Desarrollo Social"**

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLÁNTICO

### **“POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”**

Que dentro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad se deberá tener como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en la página web de la entidad.

Que para implementar, establecer, documentar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría Departamental del Atlántico se aplicará la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para desarrollar el sistema.

Que mediante Decreto Nº 4110 de 2004 se reglamentó la Ley 872 de 2003 y adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004.

Que para la elaboración de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 se emplearon las normas internacionales de la serie ISO 9000 versión 2000 sobre gestión de la calidad.

Que mediante Ordenanza Nº 000011 de 2004 se estableció la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada del Departamento del Atlántico.

Que de conformidad con lo establecido en la Resolución Reglamentaria Nº 035 de 2004 corresponde al Contralor, a los funcionarios del nivel directivo y a la totalidad de servidores públicos de la Contraloría Departamental del Atlántico, la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente Resolución.

Que dentro del programa presentado por el Contralor en su postulación se hizo énfasis en la certificación de calidad de la entidad y por ende se requiere la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Que en el Plan Estratégico 2004 – 2007 se contempló en el objetivo corporativo número cinco “Consolidar el proceso de mejoramiento continuo de la Contraloría Departamental del Atlántico”, el cual va destinado a la obtención de una certificación institucional, previa la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

**“ Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”**

Contraloria\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

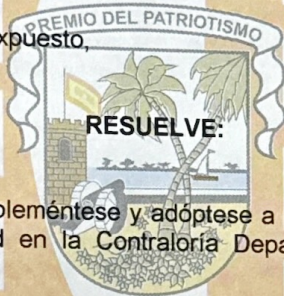
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

**“POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”**

Que el Gobierno Nacional establecerá los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de la calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente Ley.

Que una vez implementado el Sistema y cuando el Comité Directivo lo considere pertinente, el Contralor Departamental podrá solicitar la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

Que por lo anteriormente expuesto,



**ARTICULO PRIMERO:** Implementétese y adóptese a partir de la fecha un Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría Departamental del Atlántico que permita:

1. Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
2. Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
3. Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
4. Facilitar el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de la entidad, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del Sistema;
5. Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

**“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”**

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO”

**ARTICULO SEGUNDO:** Política de Calidad de la Contraloría Departamental del Atlántico: Para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Atlántico se adopta como Política de Calidad la siguiente: *“Orientar su gestión hacia la implementación de un sistema de gestión de la calidad que facilite el mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de asegurar y fortalecer un control integral transparente a 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 ciudadanos y demás partes interesadas, dentro del marco de su misión, visión y las estrategias de su desarrollo institucional”.*

**ARTICULO TERCERO:** Objetivos de Calidad: para la materialización de nuestra política de calidad se adoptan como objetivos de calidad los siguientes:

1. *Mantener el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección, para asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos de la entidad.*
2. *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 .*
3. *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.*
4. *Capacitar y desarrollar habilidades y destrezas en nuestros servidores públicos para asegurar su compromiso, pertenencia y una cultura de servicio a los clientes.*
5. *Formar a la ciudadanía con el fin de promover y asegurar su participación en el control social.*
6. *Implementar un sistema de evaluación a la gestión que permita monitorear el desempeño institucional y el cumplimiento de sus objetivos, soportados en un efectivo Sistema de Control Interno.*

“ Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLÁNTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”

**ARTICULO CUARTO:** Objetivos Corporativos: La política y objetivos de calidad están fundamentados en los seis objetivos corporativos de la entidad, contenidos en el Plan Estratégico 2004 – 2007; los referidos objetivos corporativos son:

1. Mejorar la eficiencia, eficacia, calidad y cobertura del control y vigilancia fiscal.
2. Fortalecer el control fiscal en el Departamento del Atlántico
3. Apoyar técnicamente a la Asamblea Departamental del Atlántico y los Concejos Municipales para fortalecer el ejercicio del control político
4. Afianzar la participación ciudadana en el control y vigilancia fiscal
5. Consolidar el proceso de mejoramiento continuo de la Contraloría Departamental del Atlántico
6. Perfeccionar los procesos de apoyo para atender de manera eficiente y eficaz los objetivos misionales.

Parágrafo: Para garantizar el cumplimiento de los objetivos corporativos, objetivos estratégicos, objetivos de calidad y la política de calidad, las diferentes dependencias de la Contraloría Departamental elaborarán anualmente unos planes de acción, que serán monitoreados y evaluados permanentemente por la Oficina de Control Interno.

**ARTICULO QUINTO:** El Sistema se deberá desarrollar de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en la Contraloría, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la entidad para garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**ARTICULO SEXTO:** El Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría Departamental del Atlántico está cimentado en los siguientes principios:

1. Enfoque hacia el cliente
2. Liderazgo
3. Participación activa
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
7. Relaciones mutuamente beneficiosas (proveedores y contratistas)
8. Transparencia

**“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”**

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO”

**ARTICULO SÉPTIMO:** El Sistema Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Atlántico es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad y agentes obligados, la cual estará enmarcada en el Plan Estratégico. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en la Contraloría un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**ARTICULO OCTAVO:** Que de conformidad con la Resolución Reglamentaria N°035 de 2004 corresponde a) Contralor, a los funcionarios del nivel directivo y a la totalidad de servidores públicos de la Contraloría Departamental del Atlántico, la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente Resolución.

**ARTICULO NOVENO:** Que para implementar, establecer, documentar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría Departamental del Atlántico se aplicará la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para desarrollar el Sistema.

**ARTICULO DECIMO:** Que para aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad la Contraloría deberá:

1. Identificar cuáles son los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus servidores y principales funciones;
2. Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad y la calidad de los mismos;
3. Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema y explícitamente en la entidad;
4. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;

“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

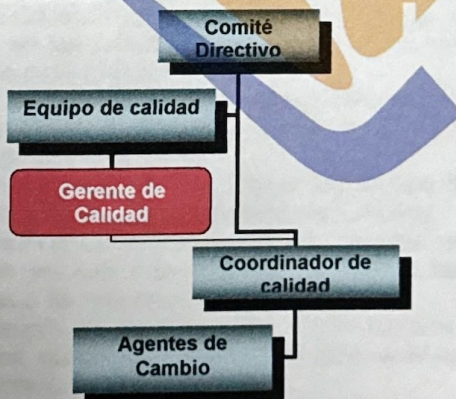
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”

5. Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a la entidad;
6. Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio;
7. Ejecutar los procesos propios de la entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;
8. Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;
9. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** Organización Administrativa de la Calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Departamental del Atlántico tendrá las siguientes instancias de Organización:

1. Contralor Departamental del Atlántico
2. Comité Directivo
3. Equipo de Calidad
4. Gerente de Calidad
5. Coordinador de calidad
6. Agentes de cambio



“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO:** El Comité Directivo y de Control Interno creado mediante Resolución No. 00142 de 2004 trazará a partir de la fecha las políticas y dará las aprobaciones que se requieran para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría.

**Parágrafo:** Los integrantes del Comité Directivo y de Control Interno son los máximos responsables en la tarea de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, coadyuvando en las tareas que deba desarrollar el Gerente de Calidad, el Equipo de Calidad, el Coordinador de Calidad y a los Agentes de Cambio. Para el cabal cumplimiento de lo anterior deberán:

1. Propiciar espacios de estudio, formación y capacitación en su dependencia sobre temas relativos al Sistema Gestión de la Calidad.
2. Colaborar permanentemente con los Agentes de Cambio, el Coordinador de Calidad, el Equipo de Calidad y el Gerente de Calidad en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Participar directamente en todas las actividades que desarrolle su dependencia y la entidad, relativos a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Manejar con habilidad y destreza todos los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad, manuales de procedimientos, Plan Estratégico y la NTCGP 1000:2004.
5. Socializar entre los funcionarios de su dependencia el contenido de esta Resolución, remitiendo el acta respectiva dentro del próximo mes a la Oficina de Control Interno, para la respectiva evaluación.
6. Participar en las jornadas de evaluación sobre temas relativos al Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Fomentar las políticas de mejoramiento continuo en su dependencia.
8. Responder directamente sobre las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad de su dependencia.
9. Aplicar en cada una de las actividades propias de la dependencia a su cargo los manuales de procedimiento respectivos.
10. Declarar las no conformidades que se generen en los productos que se desarrollan en sus dependencias, realizando las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento respectivas.
11. Actuar siempre en consonancia con los objetivos corporativos, objetivos estratégicos, objetivos de calidad y la política de calidad institucional, para lograr la obtención de la certificación.
12. Participar en las evaluaciones que se efectúen respecto del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno.

“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”

**ARTICULO DECIMO TERCERO:** Funciones del Comité Directivo y de Control Interno dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Además de las contenidas en otros actos administrativos, el Comité Directivo y de Control Interno ejercerá para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes funciones:

1. Ratificar las responsabilidades definidas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Tomar decisiones de alto nivel en el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Garantizar que el personal del equipo de proyecto cuente con el tiempo para la realización de las actividades relacionadas con el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Autorizar los recursos adecuados que posibiliten la implantación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Comunicar a la entidad su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad.

**ARTICULO DECIMO CUARTO:** Funciones del Equipo de Calidad: El Equipo de Calidad está conformado por los siguientes funcionarios: ROBERTO SOLANO NAVARRA, JAIME CHARRIS SALAS, OLGA LEAL SERPA, MARIA LUCIA ESCOBAR, DENYS MARIMON, LUIS CARLOS PERTUZ, YESENIA OCAMPO, LUZ DIVINA ORTIZ, WILLIAM HERRERA, ROCIO FONTALVO, LUIS GABRIEL RINCÓN Y MIGUEL ANGULO. El Equipo de Calidad, tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

1. Velar porque el personal del equipo de proyecto cuente con el tiempo para la realización de las actividades relacionadas con Sistema de Gestión de la Calidad
2. Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Equipo
3. Establecer la Política y Objetivos de Calidad y garantizar su cumplimiento
4. Concientizar al personal de la Organización de la importancia del enfoque hacia el cliente y el cumplimiento de sus requisitos.
5. Conducir las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad una vez haya sido implantado

**“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”**

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO”

**ARTICULO DECIMO QUINTO:** Gerente de Calidad: El Gerente de Calidad será el Secretario General de la Contraloría quien para los efectos de la presente Resolución desempeñará las siguientes funciones:

1. Direccionar eficientemente el proyecto y ser el interlocutor entre el Equipo de Calidad, el Comité Directivo y los Agentes de Cambio.
2. Apoyar al Coordinador de Calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Revisar, corregir y aprobar los adelantos del proyecto.
4. Garantizar que se establezcan los Objetivos de Calidad.
5. Desarrollar, implementar, revisar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad a través de su dirección delegada.

**ARTICULO DECIMO SEXTO:** Coordinador de Calidad: El Coordinador de calidad será el funcionario LUIS CARLOS PERTUZ VERGARA, quien además de las funciones propias del cargo que desempeña ejercerá para el Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes:

1. Coordinar la labor del equipo en la redacción de la documentación y los flujogramas de detalle de los procesos seleccionados.
2. Generar y actualizar el manual de calidad con la información recolectada, procesada y evaluada.
3. Garantizar que los documentos requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad cumplan con los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad.
4. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Programar y hacer seguimiento a la ejecución de las auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Informar a la dirección, junto con el Gerente 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.

**“ Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”**

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

### “POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO”

**ARTICULO DECIMO SÉPTIMO:** Agentes de Cambio: Los funcionarios incluidos en el convenio suscrito con CASALS & ASOCIATES, son los agentes de cambio en la Contraloría Departamental del Atlántico, los cuales además de desarrollar las tareas propias de su cargo ejercerán las siguientes funciones:

1. Apoyo técnico en la definición de la política para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Apoyar a la organización para lograr la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y su continuidad.
3. Llevar a cabo el levantamiento de información y la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad
4. Evaluar, hacer seguimiento y recomendaciones al Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Definir e implementar las acciones de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Liderar, interactuar y dar pautas para la creación y funcionamiento de los Círculos de Facilitadores de la Calidad en toda la organización.
7. Identificar las necesidades de entrenamiento del personal en las distintas áreas.
8. Diseñar e implementar mecanismos que permitan la medición de la satisfacción de los clientes.
9. Asesorar al Equipo de Calidad en la validación de todos los procesos y procedimientos diseñados.

**ARTICULO DECIMO OCTAVO:** De los Planes de Acción por Dependencia: En los respectivos Planes de Acción, cada dependencia deberá incluir actividades relativas a la implementación, desarrollo, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente Resolución.

**ARTICULO DECIMO NOVENO:** En las concertaciones de objetivos de los funcionarios de carrera administrativa deberá otorgarse el más alto porcentaje a las actividades evaluables que tengan concordancia con la presente Resolución y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

**ARTICULO VIGESIMO:** El sistema de méritos, contenido en la Resolución Reglamentaria N° 0035 de 2004, se sustenta en las evaluaciones y avances del Sistema de Gestión de la Calidad, tanto para los funcionarios de carrera administrativa, como para los provisionales y los de libre nombramiento y remoción, de igual forma se sustentará en el consolidado por dependencia.

*“Gestión Fiscal para el Desarrollo Social”*

Contraloría\_atlantico@hotmail.com  
Teléfonos: 3510955 - 3792814 - 3794907



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

**“POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO”**

**ARTICULO VIGESIMO PRIMERO:** La oficina de Control Interno deberá efectuar el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría Departamental del Atlántico, informando permanentemente al Despacho del Contralor los avances o desviaciones que se presenten en el sistema.

**ARTICULO VIGESIMO SEGUNDO:** De los Registros Documentales: Todas las actuaciones que desarrollen los diferentes equipos, comités o grupos de trabajo deberán dejar constancia escrita de lo ejecutado, con la finalidad de documentar los avances del Sistema de Gestión de la Calidad y cumplir con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004.

**ARTICULO VIGESIMO TERCERO:** Del Vocabulario: A partir de la fecha se implementa en todas las actuaciones verbales o escritas de la Contraloría Departamental del Atlántico el vocabulario de la Norma NTCGP 1000:2004.

Parágrafo: Los jefes de cada dependencia no podrán liberar ningún producto o documento que contenga vocabulario impropio o contrario al de la Norma NTCGP 1000:2004.

**ARTICULO VIGESIMO CUARTO:** Aplicación de la Norma NTCGP 1000:2004: A partir de la fecha se deberán aplicar en todas las actuaciones de la Contraloría Departamental del Atlántico los aspectos contenidos en la Norma NTCGP 1000:2004 y corresponderá a los jefes de cada dependencia la responsabilidad directa de su aplicación y control. Dentro de las actividades de control que les corresponde se encuentran las siguientes: La declaración de no conformidades, las acciones correctivas, las acciones preventivas, las acciones de mejoramiento continuo, las estadísticas de las mismas, garantía en la liberación de documentos y productos, y todas las actuaciones tendientes a desarrollar y estandarizar el Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTICULO VIGESIMO QUINTO:** Dentro de los quince (15) días siguientes a la expedición de la presente Resolución, la Subcontraloría deberá diseñar y aplicar encuestas de satisfacción del cliente que midan su grado de satisfacción frente al producto o servicio recibido, las cuales se tabularán de manera mensual y se remitirán a la Oficina de Control Interno, para su evaluación y seguimiento. Dichas encuestas se aplicaran a las actividades de formación ciudadana, capacitación externa, manejo de denuncias y todas las referentes al ejercicio del Control Social.



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA

Nº 000017 de 2005

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
DEL ATLANTICO

**“POR LA CUAL SE IMPLEMENTA Y ADOPTA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO”**

**ARTICULO VIGESIMO SEXTO:** Dentro de los quince (15) días siguientes a la expedición de la presente Resolución, las dependencias que presten servicios de atención al público deberán diseñar y aplicar encuestas de satisfacción del cliente externo que midan su grado de satisfacción frente al producto o servicio recibido, las cuales se tabularán de manera mensual y se remitirán a la Oficina de Control Interno, para su evaluación y seguimiento.

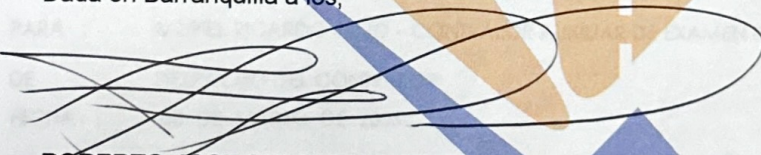
**ARTICULO VIGESIMO SEPTIMO:** Dentro de los quince (15) días siguientes a la expedición de la presente Resolución, cada dependencia deberá diseñar y aplicar encuestas de satisfacción del cliente interno que midan su grado de satisfacción frente al producto o servicio recibido, las cuales se tabularán de manera mensual y se remitirán a la Oficina de Control Interno, para su evaluación y seguimiento.

**ARTICULO VIGESIMO OCTAVO:** Manual de la Calidad: Las diferentes instancias de coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad deberán elaborar dentro de los dos (02) meses siguientes a la expedición de la presente Resolución el Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, para iniciar su socialización.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**

25 FEB. 2005

Dada en Barranquilla a los,

  
**ROBERTO JOSE SOLANO NAVARRA**  
Contralor Departamental del Atlántico