





MANUAL DE CALIDAD

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	2 de 40

Contenido


1	LA EMPRESA.....	7
1.1	RESEÑA HISTORICA.....	7
1.2	UBICACION DE LA EMPRESA.....	9
1.3	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	10
1.3.1.	MISION:.....	10
1.3.2.	VISION:	10
1.3.4	VALORES INSTITUCIONALES	12
1.3.5	OBJETIVOS DE CALIDAD	14
1.4	ORGANIGRAMA	15
1.5	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	17
2	EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN	17
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	17

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	3 de 40


4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	18
4.1	Requisitos generales.....	18
4.2	Gestión documental	19
4.2.1	Generalidades	19
4.2.2	Manual de la calidad.....	19
4.2.3	Control de documentos	20
4.2.4	Control de los registros	21
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	22
5.1	Compromiso de la dirección.....	22
5.2	Enfoque al cliente	22
5.3	Política de la calidad	23
5.4	Planificación	23
5.4.1	Objetivos de la calidad	23

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	4 de 40


5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	23
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	24
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	24
5.5.2	Representante de la dirección	24
5.5.3	Comunicación interna.....	25
5.6	Revisión por la Dirección.....	26
5.6.1	Generalidades	26
5.6.2	Información para la revisión	26
5.6.3	Resultados de la revisión.....	26
6	GESTION DE LOS RECURSOS	27
6.1	Provisión de recursos.....	27
6.2	Talento Humano	27
6.2.1	Generalidades	27

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	5 de 40


6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.....	28
6.3	Infraestructura	29
6.4	Ambiente de trabajo	29
7	REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	30
7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	30
7.2	Procesos relacionados con el cliente	30
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	30
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	31
7.2.3	Comunicación con el cliente.....	31
7.3	Diseño y Desarrollo	31
7.4	Adquisición de bienes y servicios	31
7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	32
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	32

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	6 de 40

7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	32
7.5	Producción y prestación del servicio	33
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	33
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	33
7.5.3	Identificación y trazabilidad	34
7.5.4	Propiedad del cliente	34
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	35
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	36
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	36
8.1	Generalidades	36
8.2	Seguimiento y medición.....	37
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	37
8.2.2	Auditoría interna.....	37


Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	7 de 40

8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	37
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	38
8.3	Control del producto y/o servicio no conforme	38
8.4	Análisis de datos.....	39
8.5	Mejora	39
8.5.1	Mejora continua.....	39
8.5.2	Acción correctiva.....	40
8.5.3	Acción preventiva.....	40

1 LA EMPRESA
1.1 RESEÑA HISTORICA
<p>La CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA, se creó mediante Acuerdo numero 1 del 18 de enero de 1946, encargada de la vigilancia en la ejecución del presupuesto, del control de las rentas y gastos, del empadronamiento y contabilización de todos los bienes y rentas del Municipio, de la organización de la Contabilidad y de la Estadística, con el personal y asignaciones</p>

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	8 de 40

1 LA EMPRESA

siguientes:


No. Cargos	Descripción	Vr. Mensual
1	Contralor	250.00
1	Secretario Contralor y Director de Estadística.	150.00
1	Portero Escribiente	80.00

El veinticinco (25) de Enero de mil novecientos cuarenta y seis (1946), el Concejo de Neiva, eligió al Señor JULIO CESAR GARCIA VARGAS (Q.E.P.D.) como primer Contralor del Municipio de Neiva, para un período comprendido entre el primero (1º.) de Febrero al treinta y uno (31) de Diciembre de 1946.

1975 Con la Ley 20, 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 de 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.

1991 El control fiscal, constitucionalmente, da un giro de 180°. Se elimina el control numérico legal y se da paso al posterior y selectivo (Art. 267 C.P.), fundamentado en la eficiencia, la economía, la eficacia y la valoración de los costos ambientales. Se

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	9 de 40

1 LA EMPRESA

concibe la Contraloría como una entidad técnica con autonomía presupuestal y administrativa.


1993 A través de la Ley 42, 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.

2000 El proceso de responsabilidad tiene un vuelco total; mediante la Ley 610 se reduce a una sola etapa. Se define el concepto de gestión fiscal, los elementos para la responsabilidad fiscal, se fijan los términos para la caducidad y la prescripción y se extiende la responsabilidad fiscal a los herederos como consecuencia de la muerte del presunto responsable.

1.2 UBICACION DE LA EMPRESA

La Contraloría Municipal de Neiva, cuenta con una infraestructura física para su funcionamiento ubicada en la carrera 5 número 9-74 piso 4 edificio Alcaldía de Neiva.

Teléfonos: 8717753 – 8711256

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	10 de 40

1 LA EMPRESA

1.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

1.3.1. MISION:

La Contraloría Municipal de Neiva ejerce con efectividad y celeridad la evaluación y vigilancia de la gestión fiscal de la Administración Municipal, sus entidades descentralizadas y de los particulares que administren fondos o bienes de la Ciudad de Neiva, a partir de la implementación del control preventivo y el fortalecimiento del control social, con el fin de evitar el detrimento al erario y contribuir al resarcimiento oportuno del daño al patrimonio público de nuestra ciudad.


1.3.2. VISIÓN:

La Contraloría Municipal de Neiva en el año 2015 será reconocida a Nivel Nacional como la Entidad Fiscalizadora Territorial modelo para los organismos de Control Fiscal Colombiano, destacándose por una planta de personal profesionalizada y altamente comprometida y por unos procedimientos técnicos, ágiles y eficientes soportado en tecnología de punta y apoyadas en redes de Control Interno y Contralores comunitarios fortalecidos y capacitados para reducir los niveles de corrupción en las Entidades de la Ciudad.

1.3.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios adoptados por la Contraloría Municipal de Neiva se constituyen en la norma de vida y soporte de la cultura organizacional, destacándose los siguientes:

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	11 de 40

1 LA EMPRESA

CALIDAD:

Es una norma, un estilo de vida y de conducta en la Contraloría Municipal y será un reto, compromiso y obligación para todos los funcionarios en el diario desempeño de sus labores.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:

El talento humano que integra la Contraloría Municipal de Neiva, se caracteriza por su espíritu de colaboración, responsabilidad, respeto por los derechos ajenos con espíritu de superación y altos niveles de competitividad.

COMPROMISO:

El trabajo en equipo, la lealtad y la transparencia frente a la organización crearán el sentido de pertenencia en los funcionarios de la Contraloría Municipal.

EFICIENCIA:

Definida como la utilización racional de los recursos disponibles, para obtener el máximo resultado de sus actividades


EFICACIA:

Se establece en la medida que los resultados se logren, de manera oportuna y guarden relación con los objetivos y metas propuestas.

AUTOCONTROL:

La Contraloría Municipal de Neiva creará una cultura que genere el ejercicio de un control interno oportuno y eficaz en los procesos que adelanten cada una de las áreas básicas o de apoyo, para el cumplimiento de la misión institucional.

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	12 de 40

1 LA EMPRESA

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Los funcionarios de la Contraloría Municipal brindarán apoyo a la comunidad, cumpliendo adecuada y oportunamente con las responsabilidades sociales que por vocación mandato legal y Constitucional le corresponden.

1.3.4 VALORES INSTITUCIONALES

El comportamiento de los funcionarios de la Contraloría Municipal estará enmarcado dentro de los valores que contribuyen al mejor ambiente laboral y al cumplimiento efectivo de nuestra misión para el mejor desarrollo de nuestra sociedad.


HONESTIDAD:

Cada funcionario de la Contraloría tiene responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la institución y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás funcionarios públicos y ante la comunidad en general.

RESPETO:

La actitud individual de los funcionarios de la Entidad, enmarcada dentro del reconocimiento del otro diferente a mi, de la honradez y cumplimiento de sus deberes profesionales.

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	13 de 40

1 LA EMPRESA

INTEGRIDAD:

Los funcionarios de la Contraloría están capacitados para cumplir con éxito las labores encomendadas, caracterizándose por la eficacia y eficiencia, actuando con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.

TOLERANCIA:

Los funcionarios de la Contraloría Municipal deberán tener, aceptación y aprecio de la diversidad cultural, de las formas de expresión y pensamiento de ser humano, expresado mediante la libertad de pensamiento, la comunicación, el conocimiento y la actitud abierta hacia las personas.

SOLIDARIDAD:


Entendida como el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la Contraloría a prestarse ayuda mutua; adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y colectiva.

JUSTICIA:

Entendida como la capacidad de ser equitativo con cada decisión inherente a las funciones en cada cargo, enmarcada dentro del respeto, fidelidad, rectitud y sentido de pertenencia.

CONFIDENCIALIDAD:

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	14 de 40

1 LA EMPRESA

Tenemos reserva sobre la información del ejercicio fiscal que por mandato legal no puede ser divulgada, y discreción en el tratamiento de los asuntos internos.

OBJETIVIDAD:

Todas las actuaciones de los servidores públicos se fundamentan en hechos verificables que pueden ser controvertidos por los afectados, en igualdad de condiciones frente a la ley.

PARTICIPACIÓN:

Promovemos el control social como complemento importante del control fiscal, e internamente impulsamos el trabajo en equipo y la distribución colectiva de las responsabilidades.

RESPONSABILIDAD:

Prevenimos, asumimos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de modo que contribuyamos a un clima laboral óptimo y a la toma adecuada de decisiones en el ejercicio de la función fiscalizadora.


TRANSPARENCIA:

Comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, para lo cual entregamos la información solicitada de manera veraz y oportuna.

1.3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Promover los principios del buen gobierno para alcanzar la Excelencia en la Gerencia Pública de la Administración Municipal como mecanismo de Prevención y lucha contra la Corrupción.

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	15 de 40

1 LA EMPRESA


- Ejercer el control fiscal con efectividad, calidad y oportunidad, con el fin de generar un impacto positivo para crear y mantener confianza y legitimidad.
- Consolidar una red de veedores y contralores comunitarios y estudiantiles sólida, capacitada, objetiva y comprometida en la vigilancia social de la Administración Municipal.
- Fortalecer la Institucionalidad de La Contraloría y sus Entidades Vigiladas.

1.4 ORGANIGRAMA

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN



 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	17 de 40

1.5 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Control fiscal y vigilancia de la gestión fiscal de la administración pública y de particulares que manejen recursos públicos.

“Fiscal control and monitoring of the fiscal management of public administration and individuals who manages public resources”


2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

NUMERAL DE EXCLUSION	JUSTIFICACIÓN
7.3 Diseño y Desarrollo de productos	Puesto que la Contraloría Municipal de Neiva no diseña ni desarrolla productos o servicios, debido a que ejerce control fiscal al Patrimonio Público de acuerdo con el marco normativo que le aplica.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Puesto que la Contraloría Municipal de Neiva no utiliza equipos de medición que deban calibrarse, ajustarse o protegerse para evidenciar el resultado del servicio.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Son los establecidos en la Norma NTCGP 1000:2004 – NTC-ISO 9001 y MECI 1000:2005

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	18 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
4.1 Requisitos generales		
<p>La CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA, establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SG) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar) con el fin de determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar una mejorar continuamente eficaz, eficiente y efectiva.</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad, cuenta con 2 Procesos Estratégicos, 3 Procesos Misionales, 4 Procesos de Apoyo y 2 Procesos de Evaluación, plasmados en el documento de apoyo DE-D-06 Mapa de Procesos.</p> <p>El SGC de la entidad a determinando en cada Caracterización de los procesos el ciclo PHVA, en el cual pretende establecer los parámetros de acción como son: “Planear”, etapa en la cual se deben identificar y diseñar, el propósito, objetivos y responsable, políticas internas para la ejecución del proceso, la interacción (entradas y salidas) con otros procesos, los recursos (humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo) requeridos para la ejecución del proceso, los criterios y métodos necesarios para asegurar las actividades y el control de estas, al igual que</p>	<p>TODOS LOS PROCESOS DEL SGC DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA</p>	<p>SERVIDORES PUBLICOS</p>

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	19 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>indicadores de gestión que reflejen la operatividad del proceso dentro del SGC.</p> <p>En el “Hacer” se establecen las actividades que se realizan con el fin de dar cumplimiento a lo planeado, las cuales deben ser documentadas como evidencia del desarrollo de las mismas.</p> <p>En el “Verificar” se establecen los métodos de verificación necesarios para apoyar la operación y seguimiento; la generación de acciones correctivas o preventivas se realiza en el “Actuar” para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.</p> <p>Todos los procesos del SGC de la CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA son Planificados, ejecutados, Verificados y Mejorados internamente.</p>		
4.2 Gestión documental		
4.2.1 Generalidades		
4.2.2 Manual de la calidad		
El Manual de Calidad de la Contraloría Municipal de Neiva, es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos, incluye el alcance del SGC, las exclusiones con sus	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATEGICO	COORDINADOR DE CALIDAD

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	20 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas, relacionando los procesos y responsables, se referencia a los procedimientos y se anexan los documentos de apoyo que ayudan a la comprensión del SGC de la entidad.</p>		
<p>4.2.3 Control de documentos</p> <p>El procedimiento GD-P-02 Control de documentos, establecido para garantizar que los documentos internos del SGC, cumplan con los parámetros de en su elaboración, identificación, para ello se cuenta con los documentos de apoyo GD-D-02 Código Documental, GD-D-03 Pirámide Documental, GD-D-06 Política de Encabezado y Pie de Página, al igual que su cambio de versión, revisión, aprobación, adecuación (cambios), distribución y divulgación.</p> <p>El procedimiento GD-P-03 Control de Reglamentaciones Externas, establecido para garantizar que los documentos externos que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Contraloría Municipal de Neiva, sean identificados, comunicados e implementados para su aplicación en los Procesos que lo requieran, en el cumplimiento de los objetivos de orden constitucional legal y reglamentario</p>	<p>GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>COORDINADOR DE CALIDAD</p>

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	21 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>(Normograma GD-D-04).</p> <p>Los documentos obsoletos, son recogidos e identificados para prevenir su uso no intencional.</p> <p>Se cuenta con el GD-M-01 Manual de Gestión Documental, orientado a fijar y aplicar políticas que dentro del marco normativo permitan disponer de las herramientas básicas en el manejo de la información institucional y flujo de la misma, en formatos establecidos, aplicables en concordancia con el SGC.</p>		
4.2.4 Control de los registros		
<p>Se cuenta con el procedimiento documentado GD-P-01 Control de registros, que garantiza el control y proporcionan evidencia de las actividades desarrolladas en los procesos del SGC (Formatos diligenciados debidamente archivados), al igual que el documentos de apoyo GD-D-05 Clasificación Documental, GD-D-07 Tablas de Retención Documental y GD-D-08 Tablas de Valoración Documental, los cuales</p>	GESTION DOCUMENTAL	COORDINADOR DE CALIDAD

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	22 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
constituyen el principal instrumento en las transferencias documentales y determinan el tiempo de permanencia de los documentos en sus diferentes ciclos de archivo y la disposición de estos una vez cumplido el ciclo de archivo.		
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		
5.1 Compromiso de la dirección		
La alta dirección esta conformada por el nivel directivo y el Contralor Municipal, el cuales demuestran su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora del SGC identificando, estableciendo y comunicando la importancia de cumplir los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y de la organización, la política de calidad, los objetivos de calidad, revisando el SG y asegurando la disponibilidad de recursos.	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION
5.2 Enfoque al cliente		
Se cuenta con la normatividad donde se identifican de forma general los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y los de la Contraloría Municipal de Neiva. Los clientes y servicios de la Contraloría Municipal de Neiva, están plenamente	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	23 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
identificados en la caracterización de cada proceso, es allí donde se evidencia la interrelación, los productos y servicios que salen y entran en cada proceso.		
5.3 Política de la calidad		
Se cuenta con el documento “DE-D-04 Política de Calidad” el cual establece claramente el propósito de la organización, el compromiso de cumplir los requisitos anteriormente identificados y mejorar continuamente el SG.	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION
5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de la calidad		
Se constituyo el documento de apoyo “DE-D-05 Objetivos de Calidad”, por medio del cual se divulgan los objetivos establecidos en el SGC de la entidad, estos se fundaron con base a la Política de Calidad y se hicieron extensivos a cada proceso, mediante la estrategia de identificar en ellos unos objetivos que permitieran el alcance de los propósitos e hicieran de nuestro sistema conveniente, eficaz, eficiente y efectivo.	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad		

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	24 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
El Sistema de Gestión es planificado y garantizando mediante la identificación del ciclo PHVA de cada proceso; su integridad se mantiene con el análisis realizado a toda modificación que se identifique y que lo afecte. Para ello cuenta con el procedimiento GD-P-03 Control de Reglamentaciones Externas.	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		
La Contraloría Municipal de Neiva, inicialmente identifica los niveles de autoridad en la entidad, el cual es derivado del Acuerdo Municipal el cual reglamenta la estructura organizacional de la entidad, requisito que de igual forma se identifica claramente en cada Proceso, Procedimiento y actividad .	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION
5.5.2 Representante de la dirección		
La CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA, mediante Acta de Comité de Planeación y Evaluación No. 003-2006, designó a la Directora Técnica de Fiscalización como Representante de la Dirección quien tienen la responsabilidad y		

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	25 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la gestión realizada por la Coordinadora de Calidad en el SGC. • Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC. • Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Contraloría Municipal de Neiva. • La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad. 	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION
5.5.3 Comunicación interna		
<p>La CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA a través, del enfoque por procesos garantiza la comunicación interna, mediante la entrada y salida de información requerida para el cumplimiento de las actividades entre los procesos.</p> <p>Se cuentan con diferentes herramientas para contribuir a la comunicación interna, como son: Procedimiento CP-P-01 Comunicación Organizacional, memorandos, circulares, comunicaciones oficiales, documentos de apoyo, procedimientos,</p>	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	ALTA DIRECCION

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	26 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
procesos, carteleras, telefonía móvil, telefonía fija, fax, correo electrónico, Red de datos, página Web, entre otros.		
5.6 Revisión por la Dirección		
5.6.1 Generalidades		
5.6.2 Información para la revisión		
El SGC de la entidad ha diseñado el procedimiento MC-P-04 Revisión por la Dirección, con el cual busca garantizar que cada revisión sea debidamente planificada y preparada mediante la aplicación de los formatos MC-F-10 Diagnóstico del SGC y MC-F-11 Informe de Revisión del SGC y la recolección de las evidencias que se establecen con el fin de que se evidencie la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC.	TODOS LOS PROCESOS	CONTRALOR MUNICIPAL
5.6.3 Resultados de la revisión		
Se cuenta con el formato "MC-F-11 Informe de Revisión del SGC", donde se recopila el estado de eficacia, eficiencia, efectividad, conveniencia y adecuación del SGC de la entidad, el cual una vez analizado conlleva a la toma de decisiones y acciones relacionadas con la mejora continua del SGC.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO MEJORAMIENTO CONTINUO	CONTRALOR MUNICIPAL

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	27 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
6 GESTION DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de recursos		
<p>En el “Planear” de cada caracterización de los procesos está debidamente identificados los recursos necesarios para el cumplimiento de los mismos. Dentro de los cuales están, recurso humano, de infraestructura y ambiente de trabajo, documento que es debidamente revisado y aprobado, lo cual garantiza que estos sean presupuestados y asignados. Así mismo se elaboró el procedimiento GR-P-03 Plan de Compras con el cual se garantiza la asignación de recursos y el documento de apoyo GR-D-01 Recursos Tecnológicos el cual recopila la capacidad operativa con la que cuenta la entidad para su operación.</p>	DIRECCIONAMIE NTO ESTRATÉGICO	CONTRALOR MUNICIPAL
6.2 Talento Humano		
6.2.1 Generalidades		
<p>Se identifica y evalúa el perfil de cargo (Educación, formación, habilidades y experiencia) del personal que va a trabajar en la Contraloría Municipal de Neiva, el cual se encuentra establecido en el Acuerdo 012 de 2006 “Por medio del cual se ajusta la planta de cargos de la Contraloría Municipal de Neiva, se adecua su estructura organizacional, se adopta el manual de funciones y se dictan otras</p>	GESTION DE TALENTO	SECRETARIA GENERAL

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	28 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>disposiciones y mediante Resolución 140 del 13 de septiembre del 2007 se establecen responsabilidades y autoridades de los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Neiva.</p>	HUMANO	
<p>6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación</p> <p>Mediante el documento de apoyo TH-D-01 “Guía de Inducción y Reinducción para los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Neiva”, se garantiza la familiarización de los servidores públicos con la estructura de la entidad, contribuir a su formación integral y al crecimiento personal, laboral, el mejoramiento de los servicios prestados y del SGC.</p> <p>A través del procedimiento “TH-P-08 Capacitación” se establece el Plan Institucional de Capacitación que responde fundamentalmente a las necesidades reales de la entidad, dirigido a perfeccionar, ampliar y actualizar los conocimiento de los Servidores Públicos, con el fin de garantizar las competencias requeridas para el eficiente desempeño de sus funciones y la prestación del servicio.</p> <p>Se cuenta con el procedimiento TH-P-09 Bienestar y Estimulo, mediante el cual se documento el Plan de Bienestar Social y Estimulo, en donde se establecen actividades de salud ocupacional, recreación y estimulo para los funcionarios</p>	GESTION DE TALENTO HUMANO	SECRETARIA GENERAL

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	29 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>tendientes a generar elevados niveles de productividad y mejora de calidad de vida de los funcionarios y sus familias.</p> <p>Siendo parte fundamental de estas funciones preparar a los servidores públicos para que se incorporen activamente a los procesos de auto evaluación de la Organización, Sistema de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno MECI.</p>		
6.3 Infraestructura		
<p>La Contraloría Municipal de Neiva, identifica y suministra la infraestructura necesaria a sus servidores públicos garantizando calidades físicas y ambientales de trabajo, que les permita brindar una eficiente prestación de los servicios, los cuales se encuentran plenamente identificados en el PLANEAR de cada caracterización de los procesos.</p>	GESTION DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	SECRETARIA GENERAL
6.4 Ambiente de trabajo		
<p>La Contraloría Municipal de Neiva en cada caracterización de sus procesos plantea un ambiente de trabajo óptimo, el cual afianza mediante el proceso “TH-P-09 Bienestar y Estimulo”, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, incentivar la cultura del autocontrol,</p>	TODOS LOS PROCESOS	SECRETARIA GENERAL

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	30 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>el mejoramiento de su nivel de vida, el de su familia y así garantizar niveles elevados de productividad.</p> <p>Igualmente la entidad tiene constituido el Comité Paritario de Salud Ocupacional y la Comisión de Personal por medio de los cuales se canalizan las actividades que llevan al cumplimiento de esas condiciones optimas de trabajo.</p>		
7 REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO		
7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio		
<p>La Contraloría Municipal de Neiva cuenta con tres Procesos Misionales documentado los cuales son planificados en el ciclo PHVA de su caracterización, enmarcado dentro de la normatividad que reglamenta la prestación del servicio de la entidad. Igualmente tiene documentado el procedimiento MC-P-02 Servicio No Conforme, con el cual se pretende dar un tratamiento y control a la no conformidad.</p>	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		
<p>Como uno de los resultados de la Planificación del SGC es la identificación, documentación y divulgación de los requisitos legales, indispensables tanto del cliente como de la Contraloría Municipal de Neiva.</p>	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	31 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		
La Contraloría Municipal de Neiva cuenta con el Proceso GJ - Gestión Jurídica con el fin de garantizar que se conozcan y aclaren los requisitos del cliente y poder dar cumplimiento a estos.	GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARIA GENERAL
7.2.3 Comunicación con el cliente		
Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. Se tiene documentado el proceso de Participación Ciudadana que garantiza a través de sus procedimientos y formatos los mecanismos de participación, la gestión de peticiones, quejas y denuncias de la ciudadanía; el procedimiento CP-P-02 Comunicación – Informativa y el CP-P-03 Administración Informativa Pagina Web.	COMUNICACIÓN PUBLICA PARTICIPACION CIUDADANA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO II DIRECTOR TECNICO DE PARTICIPACION CIUDADANA
7.3 Diseño y Desarrollo		
No Aplica - Ver Exclusiones		
7.4 Adquisición de bienes y servicios		
La entidad cuenta con el GR-D-02 Manual de Contratación, que garantiza la transparencia y responsabilidad en el desarrollo del proceso contractual de la	GESTION DE RECURSOS FISICOS Y	SECRETARIA GENERAL

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	32 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
enmarcado en el cumplimiento de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 2474 de 2008. De igual forma se tiene documentado el procedimiento de Contratación GR-P-09.	FINANCIEROS GESTION JURIDICA	SECRETARIA GENERAL
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios		
La Contraloría Municipal de Neiva cuenta con el Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por la entidad, garantizando la respectiva evaluación, selección y control de proveedores de acuerdo a los criterios según el servicio.	GESTION DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS GESTION JURIDICA	SECRETARIA GENERAL
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios		
La entidad cuenta con el procedimiento GR-P-03 Plan de Compras el cual garantiza la adquisición de bienes y servicios acorde a las necesidades y la disponibilidad presupuestal. De igual forma se sustenta con la elaboración del respectivo estudio de conveniencia y oportunidad que permite orientar para que el proveedor suministre lo requerido en los Términos de Referencia.	GESTION DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS GESTION JURIDICA	SECRETARIA GENERAL
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos		
Los productos o servicios son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de	GESTION DE RECURSOS	

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	33 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>las condiciones establecidas, el resultado es registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.</p> <p>Para la validación de los productos y servicios y reevaluación de los proveedores se cuenta con el procedimiento GR-P-05 Administración de Elementos y Bienes, los formatos GR-F-48 Reevaluación de Proveedores y GR-F-42 Acta de Inicio, Suspensión, Reiniciación y Terminación.</p>	FISICOS Y FINANCIEROS	SECRETARIA GENERAL
7.5 Producción y prestación del servicio		
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio		
<p>La Contraloría Municipal de Neiva cuenta con los Procesos Misionales los cuales fueron debidamente documentados siguiendo el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).</p>	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
<p>Los procesos misionales de la Contraloría Municipal de Neiva validan los productos y servicios antes de exteriorizarlos, mediante la socialización en el Comité de Evaluación y Planeación, mesas de trabajo, revisión a los informes realizada por los</p>	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	34 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
superiores jerárquicos, revisión de las decisiones proferidas por el funcionario de conocimiento, grados de consulta y aplicación de encuesta para medir impacto.		
7.5.3 Identificación y trazabilidad		
En el SGC de la Contraloría Municipal de Neiva, se identifica secuencialmente la prestación del servicio en el planteamiento de las actividades que se desarrollan. Igualmente se establecieron puntos de control que le permitan evaluar la satisfacción del cliente, mediante la aplicación de encuestas, buzón de sugerencias y al línea gratuita 018000 914456, las cuales son evaluadas mediante la aplicabilidad al procedimiento DE-P 03 Medición de Satisfacción.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.5.4 Propiedad del cliente		
La Contraloría Municipal de Neiva salvaguarda documentos que son propiedad de los clientes (sujetos de control) y que son insumo y evidencian del trabajo que adelanta en su gestión de vigilancia de los recursos públicos; los cuales son identificados, verificados y protegidos durante su uso, al recibirse mediante comunicación oficial, debidamente foliados.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	35 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
De igual forma la entidad gestiona Convenios Interinstitucionales de apoyo tecnológico mediante la figura de comodato, estos bienes se reciben e ingresan a la entidad dejando constancia detallada de los bienes recibidos y se gestiona su protección a través de pólizas de seguro.		
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio		
<p>La Contraloría Municipal de Neiva, cuenta con una estructura física e instalaciones adecuadas que garantizan las condiciones mínimas encaminadas a la prestación del servicio y preservación del producto, con el establecimiento y suministro de equipos adecuados para el archivo, sistemas de almacenamiento de información en sus distintos soportes.</p> <p>Igualmente cuenta con con las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL, las cuales indican en todas las etapas del ciclo vital de conservación ya sea temporal, permanente o eliminación, los métodos, formas, tiempos y lugares de almacenamiento de los documentos y registros generados y/o utilizados durante los procesos del Sistema de Gestión de Calidad; La entidad cuenta con los</p>	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	36 de 40


CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
documentos de apoyo, GD-D-02 Código Documental, GD-D-03 Pirámide Documental GD-D 06 Política de Encabezado y Píe de Página, los cuales establecen y garantizan la identificación de los mismos.		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición		
NO APLICA – Ver exclusiones		
8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		
Se cuenta con el proceso de MC- Mejoramiento Continuo documentado y aprobado con el cual se busca implementar el seguimiento, medición y análisis que demuestre la conformidad del Producto y/o servicio.	MEJORAMIENTO CONTINUO	COORDINADOR DE CALIDAD
Cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad, tiene establecido los puntos de control, los indicadores de gestión, las actividades de verificación y la generación de acciones correctivas, preventivas o de mejora, para garantizar que: <ul style="list-style-type: none"> El Sistema de Gestión de Calidad propenda por ser eficaz, eficiente y efectivo Mejorar Continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, información que se evidencia a través, del resultado y análisis de los indicadores de gestión. 	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE LOS PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	37 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
La Contraloría Municipal de Neiva realiza con mecanismos de medición de satisfacción del cliente, documentados en el procedimiento DE-P-03 Medición Satisfacción, la línea gratuita 01-8000 914456 Servicio al Cliente, al igual que el buzón de sugerencias ubicado al interior de las instalaciones de la entidad, lo anterior con el propósito de realizar seguimiento a los requisitos acordados con el cliente. Con excepción del proceso Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva el cual por su naturaleza no le aplican dicha medición.	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE PROCESOS
8.2.2 Auditoría interna		
La Contraloría Municipal de Neiva tiene establecido el procedimiento "MC-P-03 Auditoría Interna de Calidad", el cual garantiza que las auditorías sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes dueños de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada.	GESTION DE CONTROL	ASESORA DE CONTROL INTERNO
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		
Cada proceso del SGC de la Contraloría Municipal de Neiva cuenta con el ciclo "PHVA", el cual contiene específicamente los medios y formar de realizar la	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	38 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>medición y control a las actividades que se realizan para el alcance de los objetivos establecidos. El procedimiento de Mejoramiento Continuo realiza seguimiento mediante los controles establecidos para verificar el cumplimiento de planes de acción como son MC-F-07 Tablero de Indicadores, MC-F-15 Registro ACPM y MC - F-17 Control del estado de las ACPM.</p> <p>De igual forma cuando estas metas no son las esperadas o se detecta debilidades en las actividades emprendidas que impiden el desarrollo normal del proceso, el SGC cuenta con el procedimiento MC-P 01 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, que permiten tomar medidas de manera oportuna y que conlleven a demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.</p>		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio		
Se establecieron los indicadores de seguimiento y medición con el fin de garantizar que los procesos del SGC cumplan con los requisitos identificados y los acordados con el cliente.	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE PROCESOS
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme		
Se cuenta con un procedimiento documentado “MC-P-02 Servicio no Conforme”,	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL		CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	7
			VIGENCIA	10-10-2018
			PÁGINA	39 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
que garantiza que todo “Servicio No Conforme” identificado en el desarrollo de los procesos del SGC de la entidad, sea identificado y se tomen las acciones correctivas que conduzcan a eliminar las causas que lo provocaron o a reducir o controlar el nivel de ocurrencia. Este procedimiento cuenta con un formato de registro “MC-F-03 Registro Consolidado PSNC y MC-F-04 Producto o Servicio no conforme”, el cual una vez diligenciado sirve de insumo para la toma de decisiones respecto de generar o no Acción Correctiva.	Y GESTION DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	
8.4 Análisis de datos		
La Contraloría Municipal de Neiva recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos con métodos de seguimiento y medición que permiten tener una visión real de su funcionamiento y la permanente búsqueda de acciones de mejora que hacen del SGC, idóneo, eficaz, eficiente y efectivo.	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE PROCESOS
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora continua		
La Contraloría Municipal de Neiva mejora continuamente el SG, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del SG por	MEJORAMIENTO CONTINUO GESTION DE CONTROL	COORDINADOR DE CALIDAD ASESOR CONTROL

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

<p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	MANUAL	CÓDIGO	DE-M-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN	7
		VIGENCIA	10-10-2018
		PÁGINA	40 de 40

CUMPLIMIENTO EN LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
la dirección.		INTERNO
8.5.2 Acción correctiva		
La Contraloría Municipal de Neiva tiene establecido el procedimiento “MC-P-01 Procedimiento ACPM” el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el SGC, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se les establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.	MEJORAMIENTO CONTINUO GESTION DE CONTROL	COORDINADOR CALIDAD ASESOR CONTROL INTERNO
8.5.3 Acción preventiva		
Se aplica el mismo procedimiento del numeral anterior.	MEJORAMIENTO CONTINUO	COORDINADOR DE CALIDAD

NOMBRE: JUAN CARLOS CORTES TORRES CARGO: Asesor de Control Interno FECHA: 10 de mayo de 2013	NOMBRE: JUAN CARLOS CORTES TORRES CARGO: Asesor de Control Interno FECHA: 12 de mayo de 2013	NOMBRE: SONIA CONSTANZA GUTIERREZ ANDRADE CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION FECHA: 12 de mayo de 2013
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!