

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	5
3. ORGANIZANIGRAMA / ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	7
5. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	7
6. OBJETIVO DEL MANUAL	8
7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	8
8. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.....	10
9. POLITICA DE CALIDAD	10
10. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
10.1 MAPA DE PROCESOS.....	14
10.1.2 MACROPROCESOS ESTRATÉGICO: El cual contiene dos (2) procesos.....	15
10.1.3 MACROPROCESOS MISIONALES. El cual contiene cinco (5) procesos.	15
10.1.4 MACROPROCESO DE APOYO. Contiene nueve (9) procesos	17
10.1.5 MACROPROCESO DE EVALUACION. Contiene un (1) proceso.....	19
10.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	22
10.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto:	22
10.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	23
.....	25

10.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	26
10.3	INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA EN LA NORMA ISO 9001:2015.	26
10.4	DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	27
10.5	COMUNICACIONES.....	27
10.6	PLANIFICACIÓN.....	29
10.6.1	Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.....	29
10.7	LOCALIZACIÓN:	30

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como finalidad describir de manera general el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implantado por la CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE, para el aseguramiento de la calidad en sus productos y/o servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la norma NTC ISO 9001:2015. Este manual del SGC muestra el alcance, procesos involucrados, las funciones, actividades y responsabilidades del personal, además, hace referencia a los procedimientos del sistema de calidad y demás información documentada que se tiene estandarizada para apuntar hacia la mejora de los procesos.

El cumplimiento de los objetivos de este manual garantiza, apegándose a los requisitos especificados, para brindar productos y servicios de calidad a las diferentes partes interesadas.

Desde la Alta dirección de la Contraloría General del Departamento de Sucre – CGDS, tomamos esta decisión estratégica de diseñar e implementar un **Sistema Gestión de la Calidad** en la Entidad, debido a que con ello nos ha permitido contribuir a identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y demás partes interesadas, cumplir con los requisitos legales y trabajar bajo los principios de la eficiencia, eficacia y transparencia, en todos nuestros procesos.

Ratifico el compromiso adquirido en mi calidad de Contralor General del Departamento de Sucre:

- Participar en la Contraloría General del Departamento de Sucre de las actividades que se adelanten en el proceso de implementación y certificación al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los estándares de la norma NTC ISO 9001:2015, con el propósito de fortalecer los procesos institucionales y dejar certificada la entidad en su Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar los ajustes que sean necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad, acorde con la norma ISO 9001:2015.
- Gestionar los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad; promoviendo nuestro accionar diario hacia el Servicio a la comunidad (Cliente) y el incremento de su satisfacción logrando el mejoramiento continuo.

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

- Liderar lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad en coordinación con el Equipo o Comité de Calidad, para asegurar a la Contraloría General del Departamento de Sucre, el adecuado mantenimiento y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual y de sus procesos.
- He delegado la responsabilidad y autoridad a los responsables de procesos para orientar y desarrollar las acciones necesarias que aseguren la implementación, mantenimiento, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General del Departamento de Sucre de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015.

JORGE VICTOR BELEÑO BAGGOS

Contralor General del Departamento de Sucre

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

2. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

MISIÓN

Ejercer el control y vigilancia fiscal de los recursos públicos de manera oportuna, eficiente y eficaz, el cual reconoce a la ciudadanía como un aliado estratégico para hacer frente la lucha contra la corrupción, comprometiéndose con el bienestar de la región en la defensa del uso adecuado de los recursos públicos que aseguran que el bienestar social se haga realidad, que el desarrollo se materialice en obras y que las necesidades sociales se satisfagan de acuerdo con lo planificado

VISIÓN

La Contraloría General del Departamento de Sucre, en el año 2021, será reconocida como entidad territorial líder en el ejercicio del control fiscal oportuno y participativo rescatando las buenas prácticas del manejo de lo público y generando credibilidad y confianza en nuestros entes sujetos de control y la ciudadanía.

VALORES ETICOS

En la Contraloría General del Departamento de Sucre siguiendo las directrices de la Función Pública en optar por un código tipo o general de conducta para el servicio público colombiano reconocemos y actuamos bajo los valores el Código de Integridad:

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.

RESPETO Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

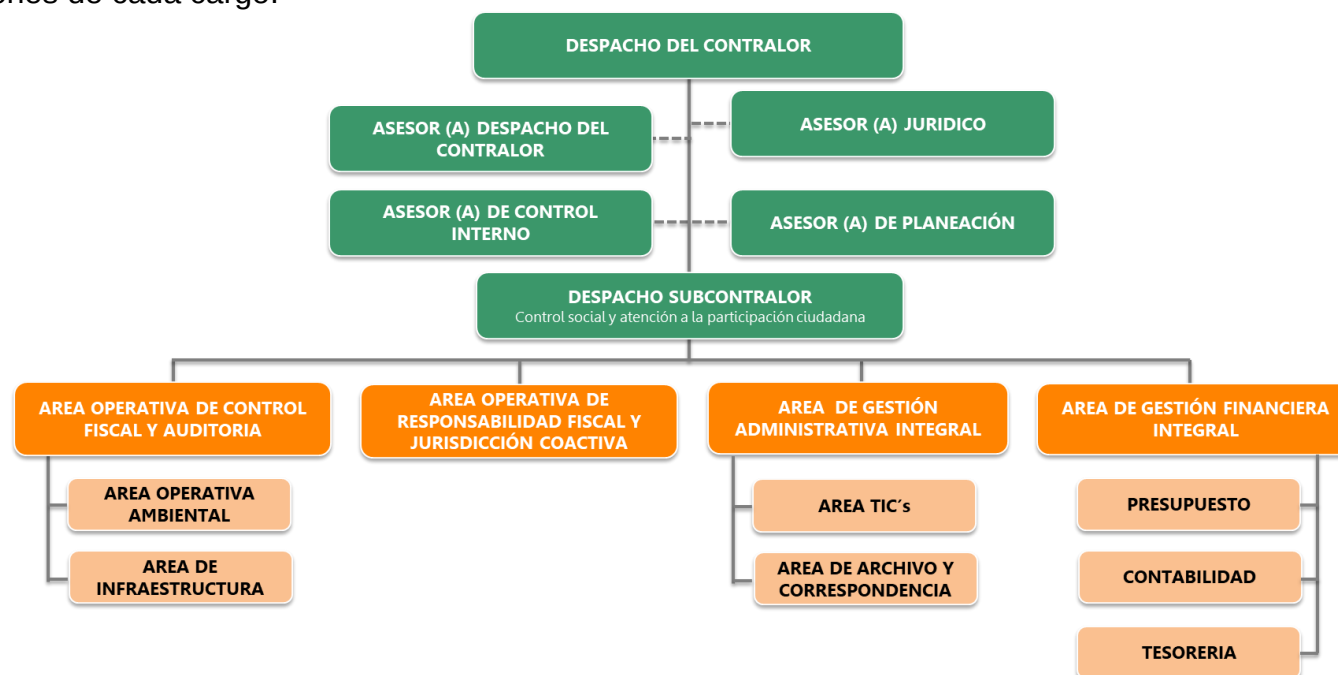
JUSTICIA: Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3. ORGANIZANIGRAMA / ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

A continuación, se presenta el organigrama que indica los niveles de autoridad e interrelación que guarda el personal de la CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE, y que afecta directamente a la calidad.

A continuación, se muestra los cargos, nivel de responsabilidad e interacción de acuerdo con la estructura organizacional de la CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE, y que afecta directamente a la calidad.

Para ampliar más esta información acerca de cuáles son la funciones y responsabilidades, debe remitirte al manual de funciones de cada cargo.



Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Para la CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE, la jerarquía se define mediante el organigrama. En él se describe las interrelaciones y la autoridad de los funcionarios que ejecutan las actividades que afectan la calidad del servicio. Ver Figura del Numeral 3 de este manual. Organigrama / Estructura Organizacional.

La Responsabilidad y Autoridad se definen en los Procesos que componen el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, en los Procedimientos referenciados en cada uno de ellos y mediante el Manual de funciones de cargo en el que se establecen y documentan las responsabilidades, autoridades y las competencias requeridas para desempeñar el mismo.

5. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN.

La Alta Dirección de la entidad asume la responsabilidad y compromiso para la aplicación de las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad, expresando al mismo tiempo a todos los funcionarios su participación y apoyo en la implementación y mantenimiento de las directrices definidas a través del presente Manual.

Así mismo la Dirección se compromete a:

- Establecer la Política y Objetivos de Calidad.
- Desarrollar revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.

Para garantizar un seguimiento permanente se cuenta con un Comité de Gestión y Desempeño (Comité de calidad) quien tiene la responsabilidad de apoyar las revisiones de alta dirección, determinará y aprobará cualquier modificación que se presente sobre las especificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad cuando lo considere necesario de acuerdo con la complejidad del caso.

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

6. OBJETIVO DEL MANUAL

El Objetivo de este Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE - CGDS es describir de manera general nuestro Sistema de Gestión de la Calidad; a través del establecimiento de su política, cumplimiento de los objetivos de Calidad y la descripción de la interacción entre sus procesos. De igual forma determinar las autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el Sistema de Gestión a nuestros clientes y demás partes interesadas informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción.

Por otra parte:

- Comunicar la política de calidad, los procedimientos, la estructura documental y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Describir la manera de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer las bases documentadas para auditar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer medios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporcionar un marco de información que permita describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental determinada por la CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE - CGDS para el Sistema De Gestión de la Calidad adoptado es como se muestra en el siguiente esquema:

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--



- **PRIMER NIVEL - MANUAL DEL SGC:** Establece el compromiso que adquiere la entidad con sus clientes y demás partes interesadas, además describe integralmente su Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SEGUNDO NIVEL - MAPA DE PROCESOS:** Muestra de forma esquemática como está estructurada la entidad por procesos y su razón de ser. VER. "MAPA DE PROCESOS".
- **TERCER NIVEL - CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** Permite definir como está planificado cada proceso estructuralmente y la forma de medir la satisfacción del cliente a quien se entrega el producto o servicio.
- **CUARTO NIVEL - PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS:** Contiene toda la información documentada de los procedimientos estandarizados definidos, formatos para una mejor forma de ejecutar y asegurar los procesos de manera sistémica.

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

- **QUINTO NIVEL - REGISTROS DE CALIDAD:** Comprende toda la información referente a la calidad que demuestra evidencia de manera objetiva sobre el cumplimiento y comportamiento del S.G.C.

8. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

El control de este manual se muestra al final de este con la versión, fecha de aprobación y descripción de cambios, además de mostrar en cada paginación quien elabora, revisa y aprueba.

Las revisiones al Manual del SGC se realizarán considerando lo que suceda primero:

- Mejore el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Venza el plazo de doce meses a partir de su emisión y/o última revisión.

La oficina de planeación es el único autorizado para la elaboración, revisión y/o modificación del manual del SGC, la cual podrá tener en cuenta también las propuestas de otros líderes de procesos cuando identifiquen alguna mejora. El CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE será la única persona autorizada para aprobar las próximas versiones producto de las revisiones hechas al manual

Los usuarios del manual del SGC deben:

- Saber dónde consultar el documento actualizado en cualquier momento.
- Tenerlo legible y en condiciones de uso.

El manual del SGC se considera como documento controlado cuando cumpla con:

- Estar publicado en la plataforma documental de calidad.

9. POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad ha sido comunicada a los funcionarios que laboran en la CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE - CGDS a través de los siguientes elementos y actividades:

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

- Acrílico colocado en lugar visible de las instalaciones de la entidad.
- Formaciones introductorias al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Explicaciones al personal sobre como contribuir al cumplimiento de la política de calidad desde su puesto de trabajo.
- En la incorporación del contexto de la organización, entre otros medios.

POLITICA DE CALIDAD: La Contraloría General del Departamento de Sucre, ejerce control y vigilancia fiscal a los recursos y bienes públicos, basados en los principios de la función pública, con criterios de enfoque hacia nuestros clientes, liderazgo, participación de sus funcionarios, mejora continua de nuestros procesos, apoyados en los mecanismos de participación ciudadana; con el fin de generar resultados oportunos y con calidad, generando confianza de la comunidad sucreña.

OBJETIVOS DE CALIDAD (CORPORATIVOS)

1. Fortalecer la imagen institucional.
2. Promover el control social
3. Modernizar la gestión de la CGDS.
4. Vigilancia y control contra la corrupción.

A continuación, una descripción grafica de la consolidación de las grandes estrategias (Objetivos Institucionales)

Elaboró:
Funcionarios del proceso

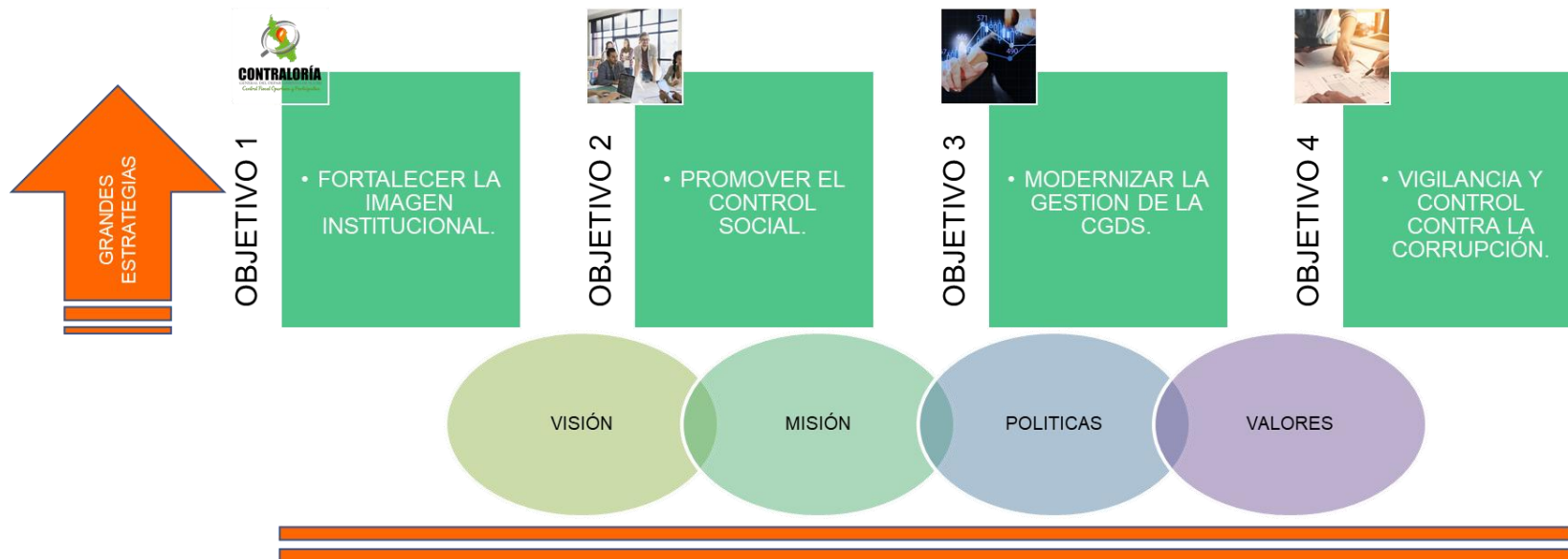
Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre



Ser reconocida en el año 2021 como entidad territorial líder en el ejercicio del control fiscal oportuno y participativo rescatando las buenas prácticas del manejo de lo público y generando credibilidad y confianza en nuestros entes sujetos de control y la ciudadanía.

CONTROL FISCAL OPORTUNO Y PARTICIPATIVO.



Nota: Los objetivos referenciados anteriormente se medirán en el plan de acción de cada vigencia.

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

OBJETIVOS DE CALIDAD INSTITUCIONAL.
Numeral 6.2 NORMA ISO 9001:2015

MACROPROCESOS ESTRATÉGICO

ITEM	QUE SE VA HACER – OBJETIVO	RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLE (S)	CUANDO SE FINALIZARA	COMO SE EVALUARAN LOS RESULTADOS
1	• FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL	• HUMANOS / TECNOLÓGICOS / ECONOMICOS.	• CONTRALOR / LIDERES DE PROCESOS	AÑO 2021 DICIEMBRE	• A TRAVÉS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN TRIMESTRAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.

MACROPROCESOS MISIONAL

2	• PROMOVER EL CONTROL SOCIAL	• HUMANOS / TECNOLÓGICOS / ECONOMICOS.	• CONTRALOR / SUBCONTRALOR / LIDERES DE PROCESOS	AÑO 2021 DICIEMBRE	• A TRAVÉS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN TRIMESTRAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.
---	------------------------------	--	--	--------------------	--

MACROPROCESOS DE APOYO

3	• MODERNIZAR LA GESTION DE LA CGDS	• HUMANOS / TECNOLÓGICOS / ECONOMICOS.	• CONTRALOR / SUBCONTRALOR / LIDERES DE PROCESOS	AÑO 2021 DICIEMBRE	• A TRAVÉS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN TRIMESTRAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.
---	------------------------------------	--	--	--------------------	--

MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA

4	• VIGILANCIA Y CONTROL CONTRALA CORRUPCIÓN	• HUMANOS / TECNOLÓGICOS / ECONOMICOS.	• CONTRALOR / SUBCONTRALOR / LIDERES DE PROCESOS	AÑO 2021 DICIEMBRE	• A TRAVÉS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN TRIMESTRAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.
---	--	--	--	--------------------	--

10. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad presenta una visión general de los procesos de la CGDS y sus interrelaciones con los procesos que los componen. Los procesos definidos en el “MAPA DE PROCESOS” de la entidad son la base para desarrollar las actividades y el mejoramiento continuo del servicio.

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

10.1 MAPA DE PROCESOS

Como se aprecia en la Figura 1 dentro del modelo de operación por procesos se han identificado cuatro tipos de procesos que intervienen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad:

- PROCESOS ESTRATEGICOS
- PROCESOS MISIONALES
- PROCESOS DE APOYO
- PROCESOS DE EVALUACIÓN



Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

Con el fin de darle cumplimiento a la ley 872 de 2003 y al decreto 4485 de 2009, y a la armonización con los lineamientos de la presente resolución, se adoptará un enfoque basado en procesos, el cual permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades. De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como: “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). La Contraloría General del Departamento de Sucre, adopta el modelo de operación por proceso que integra diecisiete (17) procesos. El Modelo de Operación por Proceso está compuesto por cuatro Macroprocesos y 17 procesos:

10.1.2 MACROPROCESOS ESTRATÉGICO: El cual contiene dos (2) procesos.

- **PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:**

Objetivo: Dirigir la gestión institucional de la CGDS, orientando los lineamientos, la filosofía institucional, las estrategias, políticas, objetivos, metas y planes, para el cumplimiento de los fines esenciales de la entidad y su mejoramiento continuo.

Responsable (s): Contralor General del Departamento de Sucre.

- **PROCESO DE PLANEACIÓN Y MONITOREO:**

Objetivo: Desarrollar, a través de los instrumentos de planeación, las directrices, políticas, objetivos y estrategias que garanticen la misión y visión institucional de la Contraloría General del Departamento de Sucre, y monitorear su implementación y asegurar que las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad se efectúe de manera eficiente y contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad.

Responsable (s): Jefe de Oficina Asesora de Planeación.

10.1.3 MACROPROCESOS MISIONALES. El cual contiene cinco (5) procesos.

- **PROCESO DE CONTROL SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Objetivo: Promover el control social sobre la gestión pública en el Departamento de Sucre, mediante la conformación de veedurías, la realización de eventos de rendición de cuentas, foros participativos, audiencias públicas participativas, la capacitación sobre control social - fiscal; y atender oportuna y eficazmente las peticiones y denuncias interpuesta por la ciudadanía en general.

Responsable (s): Subcontralor.

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

- **PROCESO DE CONTROL FISCAL:**

Objetivo: Vigilar, evaluar y conceptuar sobre la gestión fiscal de las entidades públicas y/o particulares que manejen, recauden, administren, dispongan, inviertan o custodien bienes del estado del orden departamental y municipal o ingresos propios municipales y departamentales, para promover el respeto, conservación y utilidad de los recursos y bienes públicos, y el cumplimiento del objeto misional de los sujetos y puntos vigilados y de los fines esenciales del estado.

Responsable (s): Profesional universitario líder de área operativa de Control fiscal y auditorías.

- **PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL:**

Objetivo: Resarcir los daños al patrimonio público mediante la determinación de la responsabilidad fiscal de los investigados en los procesos de esa naturaleza, cuando se haya producido un daño patrimonial atribuible a título de dolo o culpa grave, de quienes tengan gestión fiscal o participen, concurren, incidan o contribuyan directa o indirectamente en la producción del daño; profiriendo un fallo contra los responsables y sus garantes.

Responsable (s): Profesional universitario líder de área operativa de Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.

- **PROCESO DE COBRO COACTIVO:**

Objetivo: Recaudar las obligaciones provenientes de fallos con responsabilidad fiscal, multas fiscales, y otros títulos ejecutivos, a través del proceso de cobro coactivo.

Responsable (s): Profesional universitario líder de área operativa de Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.

- **PROCESO DE SANCIONATORIO ADMINISTRATIVO FISCAL:**

Objetivo: Determinar la responsabilidad de los servidores públicos y/o particulares que administren fondos o bienes públicos o que tengan el deber de colaborar con las investigaciones de las contralorías territoriales, cuando incurran en las causales establecidas en la ley para sancionarlos fiscalmente.

Responsable (s): Contralor General del Departamento de Sucre y Jefe de oficina asesora de jurídica.

10.1.4 MACROPROCESO DE APOYO. Contiene nueve (9) procesos

- **PROCESO DE GESTIÓN HUMANA:**

Objetivo: Proveer y gestionar el desarrollo integral del talento humano de la entidad, contribuyendo al mejoramiento continuo, a la satisfacción de sus necesidades, al desarrollo de sus habilidades, destrezas y competencias, de acuerdo con los lineamientos estratégicos y normatividad aplicable.

Responsable (s): Profesional universitario de área operativa de gestión administrativa integral.

- **PROCESO DE COMUNICACIONES Y RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Objetivo: Coordinar y ejecutar acciones de divulgación de información de interés de la ciudadanía, a través de diferentes canales y mecanismos de difusión y articulación, para informar, explicar y sustentar, la gestión que adelanta la Contraloría General del Departamento de Sucre.

Responsable (s): Subcontralor – Asesor de planeación.

- **PROCESO DE GESTIÓN TICS:**

Objetivo: Gestionar, administrar y mantener los recursos informáticos y de telecomunicaciones para el desarrollo de los objetivos organizacionales, para mantener la integridad y disponibilidad de los recursos tecnológicos, promoviendo las buenas prácticas en el manejo de la información y de las comunicaciones de la Contraloría General del Departamento de Sucre.

Responsable (s): Profesional universitario área de sistemas.

- **PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS:**

Objetivo: Administrar, custodiar, mantener y conservar los recursos físicos o bienes de la Contraloría General del Departamento de Sucre, en cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y bajo los parámetros de eficiencia, calidad y oportunidad establecidos en la entidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, y la satisfacción de los clientes internos y externos del proceso.

Responsable (s): Profesional especializado de área de operación de gestión administrativa integral.

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

- **PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL:**

Objetivo: Dirigir, coordinar y tramitar la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la Contraloría, a través de la celebración de contratos y/o convenios, de acuerdo con el procedimiento previsto en la normatividad vigente y en el manual interno de contratación.

Responsable (s): Contralor General del Departamento de Sucre.

- **PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE:**

Objetivo: Planear, administrar, ejecutar y hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos apropiados a la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente, a través de herramientas e instrumentos con el fin de generar información confiable que contribuya a la toma de decisiones; registrar contablemente las operaciones y actuaciones de la entidad, efectuar las liquidaciones de obligaciones a cargo de la entidad, elaborar los estados financieros y hacer los informes y reportes que correspondan; y hacer el recaudo de ingresos y realizar el pago de las obligaciones a cargo de la contraloría.

Responsable (s): Tesorero General - Profesional Universitario (Contador) - Profesional Universitario (Presupuesto).

- **PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL:**

Objetivo: Gestionar el recibo y entrega de correspondencia y la administración, custodia y consulta de los documentos bajo criterios de calidad y oportunidad, para la constitución y preservación de la memoria institucional.

Responsable (s): Profesional especializado área operativa de gestión administrativa integral.

- **PROCESO DE GESTIÓN JURIDICA:**

Objetivo: Asistir, asesorar y defender a la Contraloría General del Departamento de Sucre de manera oportuna y efectiva en los procesos judiciales, administrativos, y/o mecanismos alternativos de solución de conflictos en los que sea parte; brindar soporte jurídico al contralor departamental en las decisiones de consultas, recursos, revocatorias directas, pronunciamientos y demás actuaciones de su competencia y, absolver consultas que formulen las dependencias internas y los sujetos vigilados por la entidad.

Responsable (s): Jefe de oficina Asesora de jurídica.

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

- **PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO:**

Objetivo: Tramitar y decidir, de manera imparcial y oportuna, las quejas o denuncias formuladas contra funcionarios de la Contraloría General del Departamento de Sucre por presuntas faltas de connotación disciplinaria.

Responsable (s): Jefe de oficina Asesora de jurídica.

10.1.5 MACROPROCESO DE EVALUACION. Contiene un (1) proceso

- **PROCESO CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO.**

Objetivo: Ejecutar oportunamente el seguimiento y control al sistema de control interno de la organización, medir el cumplimiento de los planes definidos en la Contraloría, evaluar la gestión de la entidad ante la gestión del riesgo y en la identificación de desviaciones; facilitar el proceso de comunicación e información entre la entidad con los entes externos.

Asegurar que las actividades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad se efectué de manera eficiente y contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad.

Responsable (s): Jefe Oficina Asesora de Control Interno - Líder de Gestión de la Calidad - Comité institucional coordinador de control interno.

La CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE - CGDS, adopta las disposiciones exigidas en el Numeral 7.5 de la Norma ISO 9001:2015 para controlar la información documentada que se genere fruto del mantenimiento del SGC en cuanto a su creación, actualización, identificación, revisión, aprobación, control, distribución, acceso, recuperación, almacenamiento, preservación, control de cambios y disposición en los puntos de uso para el personal frente al Manual del Sistema de Gestión de Calidad y demás documentación del SGC.

Todos estos procesos referenciados con anterioridad a su vez están compuestos por actividades, descritas a través de los procedimientos, así:

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

NOMBRE DEL PROCESO		CODIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
1.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PRDE-01	DEFINICIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
		PRDE-02	CONFORMACIÓN DEL COMITE DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
2.	PLANEACIÓN Y MONITOREO	PRPM-01	FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
		PRPM-02	FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y MONITOREO DE LOS PLANES DE ACCIÓN
		PRPM-03	FORMULACIÓN Y MONITOREO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
		PRPM-04	FORMULACIÓN DE INDICADORES
		PRPM-05	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
		PRPM-06	ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		PRPM-07	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC
		PRPM-08	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		PRPM-09	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
3.	CONTROL SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PRCS-01	PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL
		PRCS-02	ATENCIÓN DE DENUNCIAS
		PRCS-03	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN
4.	CONTROL FISCAL	PRCF-01	ELABORACIÓN DEL PVCFT
		PRCF-02	AUDITORIA ESPECIAL DE REVISIÓN DE LA CUENTA Y FENECIMIENTO O NO
		PRCF-03	TRASLADO DE HALLAZGOS
		PRCF-04	PLANES DE MEJORAMIENTO
		PRCF-05	REFERENCIACIÓN PAPELES DE TRABAJO
		PRCF-06	EJECUCIÓN DEL PVCFT
5.	RESPONSABILIDAD FISCAL	PRRF-01	DEVOLUCION DE HALLAZGOS
		PRRF-02	INDAGACION PRELIMINAR
		PRRF-03	PROCESOS ORDINARIO DE RESPONSABILIDAD FISCAL
		PRRF-04	PROCESOS VERBALES DE RESPONSABILIDAD FISCAL
6.	COBRO COACTIVO	PRCC-01	JURISDICCION COACTIVA - PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO
7.	SANCIONATORIO ADMINISTRATIVO FISCAL	PRSF-01	PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO FISCAL
8.	GESTIÓN HUMANA	PRGH-01	PROCEDIMIENTO DE PLANEACION ESTRATEGICA DE GESTIÓN HUMANA
		PRGH-02	PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN
		PRGH-03	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA, APORTES A LA SEGURIDAD
		PRGH-04	PROCEDIMIENTO DE VACACIONES

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

		PRGH-05	PROCEDIMIENTO DE PERMISOS
		PRGH-06	PROCEDIMIENTO DE INCAPACIDAD
		PRGH-07	PROCEDIMIENTO CLIMA ORGANIZACIONAL
		PRGH-08	PROCEDIMIENTO DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN
		PRGH-09	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
9.	COMUNICACIONES Y RENDICIÓN DE CUENTAS	PRCR-01	PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN Y PUBLICACIÓN DE NOTICIAS
		PRCR-02	PROCEDIMIENTO EVENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS
10.	GESTIÓN TICS	PRGT-01	INVENTARIO TECNOLÓGICO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO
		PRGT-02	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCT TECNOLÓGICA
		PRGT-03	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE
		PRGT-04	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE
		PRGT-05	PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN PÁGINA WEB
11.	RECURSOS FISICOS	PRRE-01	GESTIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES
		PRRE-02	CONTROL DE INVENTARIOS DE BIENES E INSUMOS
		PRRE-03	BAJA DE BIENES Y O EQUIPOS
		PRRE-04	ADMINISTRACIÓN VEHICULO AUTOMOTOR
12.	GESTIÓN CONTRACTUAL	PRGC-01	PROCEDIMIENTO ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
13.	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	PRGF-01	PROCEDIMIENTO APERTURA PRESUPUESTO
		PRGF-02	PROCEDIMIENTO CDP y CRP
		PRGF-03	PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
		PRGF-04	MODIFICACION PRESUPUESTAL
		PRGF-05	PROCEDIMIENTO DE AJUSTE Y PROVISIONES CONTABLES
		PRGF-06	CAUSACION DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES
		PRGF-07	CAUSACIÓN DE PAGOS DE OPS
		PRGF-08	PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN BANCARIA
		PRGF-09	PROCEDIMIENTO DE CIERRE PRESUPUESTAL
		PRGF-10	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE INGRESOS
14.	GESTIÓN DOCUMENTAL	PRGD-01	PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA DOCUMENTAL
		PRGD-02	CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO CENTRAL
		PRGD-03	ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA TRD
		PRGD-04	ELIMINACIÓN O DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS
		PRGD-05	REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS RECIBIDAS
		PRGD-06	PROCEDIMIENTO GESTION DE CORRESPONDENCIA
		PRGD-07	ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS
15.	GESTION JURIDICA	PRGJ-01	PROCEDIMIENTO DEFENSA JUDICIAL
		PRGJ-02	PRONUNCIAMIENTOS EN URGENCIAS MANIFIESTA

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

		PRGJ-03	RECURSO DE APELACION
		PRGJ-04	PROCEDIMIENTO GRADO DE CONSULTA
		PRGJ-05	PROCEDIMIENTO DE CONCEPTOS JURIDICOS
		PRGJ-06	ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS
		PRGJ-07	NOTIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS
16.	CONTROL DISCIPLINARIO	PRCD-01	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES DISCIPLINARIAS
17.	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	PRMC-01	AUDITORIA INTERNA
		PRMC-02	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

10.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

10.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto:

La CGDS, determinó las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica, a partir de la metodología de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), ajustada al contexto actual. Ver. Matriz DOFA en la Plataforma Documental de Calidad.

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



10.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La CGDS, ha determinado las siguientes partes interesadas (INTERNAS Y EXTERNAS) e identificado los requisitos que afectan el Sistema de Gestión Institucional:

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

**ANÁLISIS DEL ENTORNO E IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

PARTES INTERESADAS		REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SGC - NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	FORMA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA DE REVISIÓN O CUMPLIMIENTO
GRUPO DE INTERÉS	TIPO				
ALTA DIRECCIÓN	INTERNO	Cumplir con el Plan Estratégico de la CGDS.	Seguimiento a través de los planes de acción.	Contralor / Subcontralor / Líderes de procesos	Trimestral
		Cumplir con eficiencia las visitas de auditorías del control fiscal en el Departamento de Sucre.	A través de la ejecución del PVCFT.	Contralor / Líder de la Oficina de Control Fiscal y equipo Auditor.	Sujeto a cronograma del PVCFT / Variable
		Fortalecer la gestión de cobro y recaudo de las cuotas de auditaje para cubrir los pagos oportunos de la CGDS.	Enviar comunicaciones y/o actos administrativos por parte de tesorería y presupuesto a los obligados.	Tesorería / Presupuesto	Mensual
		Cumplir el plan de adquisiciones y compra para satisfacer las necesidades de la entidad	Ejecución de contratos.	Contralor / Oficina jurídica	Variable
		Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Otorgamiento de la Certificación, informes de auditorías internas de calidad de los procesos del SGC y Actas de Revisión por la Dirección.	Contralor / Jefe de planeación / Líder de Proceso	Anual
		Cumplir con las obligaciones legales / Nómina y prestaciones sociales.	Pagos realizados y presentación oportuna de información o rendiciones de cuentas.	Contralor / gestión Humana / Tesorero	Mensual / Variable
FUNCIONARIOS	INTERNO	Contar con un Buen clima laboral.	Programa de bienestar laboral	Contralor / Líder de Talento Humano	Encuesta de Clima Laboral / Cronograma de actividades de bienestar laboral
		Remuneración justa y oportuna de las obligaciones contractuales	Elaboración, Revisión y Pago de Nómina. Elaboración, Revisión y Pago de Prestaciones Sociales (Primas, Vacaciones).	Contralor / Líder de Talento Humano / Contador / Tesorero	Mensual / Semestral / Anual
		Tener oportunidades de promoción o mejoras laborales y contar con el programa de bienestar laboral	Políticas y Procedimientos de Gestión Humana. Medición del Clima Laboral	Contralor / Líder de Talento Humano	Anual
		Fortalecer los programas de formación al personal	Cronograma capacitaciones. Ejecución de planes de formación a funcionarios para el fortalecimiento de las competencias laborales.	Contralor / Líder de Talento Humano	Variable

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLANEACIÓN Y MONITOREO

Código: MAPM-01

Aprobación: 31/08/2021

Versión: 1.0

CIUDADANOS - VEEDORES.	EXTERNO	Capacitaciones, seminarios o foros referentes al control fiscal	Convenios interinstitucional	Subcontraloría	Anual
		Participación en las actividades de control social y participación ciudadana como foros y encuentros con veedores que realice la CGDS.	Realización de foros y audiencias públicas	Subcontraloría	Variable
		Dar trámite a las denuncias interpuestas por la veedurías debidamente constituidas	Respuesta de fondo a denuncias	Subcontraloría	Variable
PUNTOS Y SUJETOS DE CONTROL.	EXTERNO	Debida revisión de los procesos y mejora continua de los procedimientos de gestión fiscal.	Soportes o evidencias producto de las auditorías recibidas.	Equipo Auditor	Sujeto a cronograma del PVCFT / Variable
UNIVERSIDADES	EXTERNO	Brindar capacitaciones a los estudiantes de la facultad de derecho referente al control fiscal. Brindarle la oportunidad a los estudiantes de derecho para que realicen la judicatura en la CGDS.	Formalización de convenios interinstitucionales.	Subcontraloría / Gestión Humana	Variable
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	EXTERNO	Generación de noticias de las estrategias de las políticas misionales de la entidad (Programas, estrategias, auditorías, denuncias y hallazgos)	Enviando comunicados, audios, videos, entrevistas y fotografías.	Contralor y/o Responsable del proceso de comunicaciones o marketing	Mensual / Variable
ORGANISMOS DE CONTROL - AUDITORIA GENERAL (GOBIERNO)	EXTERNO	Mantener la certificación anual de la contraloría. Tener un buen desempeño de la gestión institucional ante la AGR.	Mantener y cumplir con una buena gestión fiscal y rendición de cuenta.	Contralor / Equipo de Trabajo	Trimestral / Anual
ACREEDORES Y/O PROVEEDORES	EXTERNO	Pagar puntualmente las acreencias adquiridas	Cumplimiento de las programación de pagos a proveedores de acuerdo a lo presupuestado y por las obligaciones adquiridas. Relaciones de mutuo beneficio con los proveedores.	Contralor / Contador / Tesorero	Variable
ENTE CERTIFICADOR - ICONTEC	EXTERNO	Mantener conforme el SGC de la CGDS de acuerdo a los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015 y de orden legal. Tener un SGC implementado y organizado. Pagar los servicios de seguimiento y renovación de la certificación conforme a lo facturado y acordado entre las partes.	Implementación y mantenimiento del SGC Cumplimiento de los indicadores de Gestión Otorgamiento y Mantenimiento de la certificación, Informes satisfactorios de auditorías. Tratamientos de No Conformidades. Renovación de la certificación cuando sea necesario. Soportes de pago de la auditoría de seguimiento al ente certificador .	Contralor / Todos los funcionarios	Anual
AUTORIDADES CIVILES (POLICIA, TRANSITO, BOMBERO, DEMAS ORGANISMOS DE SEGURIDAD Y SOCORRO)	EXTERNO	Cooperar en mantener el orden constitucional, respetar a los ciudadanos, proteger el medio ambiente, contribuir al orden público y a las normas de tránsito, mantener los teléfonos de las autoridades civiles en un lugar visible para los casos de emergencias, controlar los riesgos identificados en la entidad, participar de simulacros y capacitaciones donde sea invitada la entidad y se considere es relevante la asistencia.	Cumplimiento las recomendaciones de las autoridades civiles. Mantener Actualizado del Directorio de las Autoridades civiles. Mantenimiento de planes de emergencia.	Contralor / Gestión Humana	Periodicidad Variable / Mensual / Trimestral/ Semestral / Anual

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

10.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE, es ***ejercer control y vigilancia fiscal a los recursos y bienes públicos en el Departamento de Sucre, por medio de nuestros procesos misionales de Control Social y Atención al Ciudadano, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Cobro Coactivo y Sancionatorio Administrativo Fiscal.***

- **REQUISITOS NO APLICABLES / EXCLUSIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015.** A continuación, se describe la justificación de cada uno de los requisitos no aplicables de la norma.

No Aplican los siguientes requisitos:

- **7.1.5.2** “Trazabilidad de las mediciones” puesto que la entidad no utiliza equipos de medición que deban calibrarse, ajustarse o protegerse.
- **8.3** “Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”, puesto que la Entidad no diseña ni desarrolla productos, debido a que ejerce control fiscal al Patrimonio Público SUCREÑO; en cumplimiento de los fines del Estado; basados en los principios de la función pública a través del cumplimiento de las disposiciones normativas.

10.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA EN LA NORMA ISO 9001:2015.

Con respecto a la NTC ISO 9001:2015, a pesar de que no se exigen procedimientos puntuales la CGDS, se asegurara que cuando se cambien los requisitos para los productos y/o servicios, la información documentada que sea pertinente se modificara para demostrar que se cumplen los requisitos, y las personas pertinentes deberán ser conscientes de los requisitos modificados.

Además, la CGDS, conservara la información documentada de estas actividades cuando la pertinencia lo amerite y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento correspondiente de ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PRPM-06.

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

Cuando se generen cambios que afecten todo el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC, se planifica y se avala su ejecución a través de un acto administrativo mediante el cual se adoptan los cambios requeridos.

Toda la información perteneciente al SGC, se actualiza en la Plataforma documental de Calidad de la Contraloría. En la cual se podrán consultar las modificaciones realizadas al Manual del Sistema de Gestión de Calidad y a todos los demás procesos que interactúan en el SGC de la CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE.

La distribución del Manual del Sistema de Gestión de Calidad se efectuará a través de la implementación de una PLATAFORMA DOCUMENTAL DE CALIDAD la cual está instalada como acceso directo en todos los computadores para facilitar la consulta del SGC de la entidad y de esa forma agilizar el despliegue, distribución y difusión de la información.

10.4 DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Con el objeto de evitar el uso de reglamentación desactualizada, se referencia la normatividad aplicable de la entidad, la cual está establecida en el **Normograma** “Ver en la Caracterización de cada proceso que se encuentra en la Plataforma de la CGDS”.

10.5 COMUNICACIONES

Las comunicaciones internas y externas en la Contraloría General del Departamento de Sucre se realizan a través de los medios idóneos establecidos para el desarrollo de su misión y se radicará de acuerdo con su competencia en la oficina correspondiente, como está definido y aprobado en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la CGDS.

De igual forma en cumplimiento de las exigencias de la norma NTC ISO 9001:2015 en su Numeral 7.4 COMUNICACIÓN, establece que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, para ello la CGDC incluyó los aspectos determinados en la Norma ISO 9001 y se presentan a continuación el QUE, CUANDO, A QUIEN, COMO, QUIEN, TIPO:

Elaboró: Funcionarios del proceso	Revisó: Jefe oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Contralor General del D. de Sucre
--------------------------------------	---	--

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLANEACIÓN Y MONITOREO

Código: MAPM-01

Aprobación: 31/08/2021

Versión: 1.0

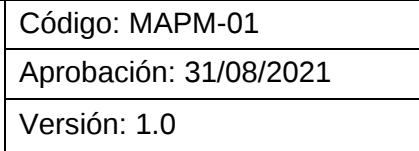
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES - MATRIZ

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN
Nuevos lineamientos y/o Directrices. Información de interés general para el funcionamiento adecuado de la contraloría	Previo a la ejecución de las directrices. En el momento que surja la necesidad de comunicar algún cambio, ajuste de normas internas o exista alguna directriz nueva general	A todo los funcionarios implicados en la ejecución de las directrices	Reunión con el contralor / alta dirección / comunicado interno	Contralor / Secretaria General / Subcontralor	Interna / Externa
Informar sobre resultados de programas, estrategias y acciones de las políticas misionales de la entidad	En el momento que se genere la actividad o estrategia	Comunidad / Medios	Comunicado / Correo / Redes Sociales / Pagina Web	Contralor / Subcontralor	Externa
Informar sobre estrategias y acciones de Endomarketing correspondiente a comunicaciones internas	Al momento que se genere la estrategia - programación de acciones	Funcionarios	Redes Sociales / Correos Institucionales	Contralor / Gestión Humana	Interna
Información de orden legal que afecte el SGC / SGSST / Notificaciones de auditorías externas / Requerimientos de entes de vigilancia y control	Inmediatamente se entere el Contralor o su designado	A los líderes de los procesos implicados	Email / Llamada / Mensajería Instantánea / Reunión	Contralor / Secretaria General / Subcontralor	Interna
Cambios normativos que afecten el SGC / SGSST. (Reglamento Normativo y Legal)	En el corto plazo después de haberse enterado de los cambios normativos	A los líderes de los procesos implicados	Reunión de calidad / comunicado interno / Email / Ajuste del SGC / Actualizar normograma de la empresa	Responsable del SGC / Alta Dirección	Interna
Desempeño del sistema de gestión de calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo	Trimestralmente o Máximo Anual	Contralor / Líderes de proceso e invitados	Informe de plan de acción / Presentación / Exposición / Comités / Informe de Revisión Gerencial	Responsable del SGC / Alta Dirección / Líderes de proceso	Interna / Externa
Política y objetivos de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Cuando existan modificaciones o cambios de la política y sus objetivos	A líderes de procesos / Funcionarios del nivel operativo y soporte que requieran conocerlo	Reuniones / comunicados / presentaciones / comités	Contralor / Subcontralor / Responsable del SGC	Interna
Desempeño de los procesos e indicadores de Gestión	Trimestralmente	Contralor / Líderes de proceso e invitados	Comité de calidad / Reuniones extraordinarias	Responsable del SGC / Líderes de Proceso	Interna
Responsabilidades y autoridad	Cuando existan nuevas contrataciones, modificaciones o cambios de responsabilidad y autoridad	A todos los funcionarios implicados y a los que se consideren relevante que conozcan estos cambios	Comunicado interno / Explicación a través del Organigrama, manual de funciones, procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad	Contralor / Subcontralor / Responsable del SGC	Interna
Inducciones, Reinducciones, Capacitaciones, Formaciones, entre otros temas de interés	De acuerdo a las necesidades de la empresa o al plan de formación interno	Todos los miembros de la empresa a quien esté dirigido la temática a desarrollar	Comunicados internos, correos electrónicos, Mensajería Instantánea	Responsable del SGC / Líder de Talento Humano	Interna
Clima organizacional	Anual o según necesidad	Todos los miembros de la empresa a quien esté dirigido la encuesta	Comunicados internos, correos electrónicos, Mensajería Instantánea	Responsable del SGC / Líder de Talento Humano	Interna
Desempeño de los proveedores y Contratistas	Sujeta a fecha de evaluación de proveedores y contratistas	Proveedores / Contratistas en caso que lo requieran	Informe de Evaluación	Líder del proceso	Interna / Externa
No conformidades detectadas en los procesos	Al momento de identificarse las no conformidades	A líderes de procesos / Contralor / Subcontralor	Mediante Formato de Acciones de Mejora / Reunión.	La persona que la detecta	Interna
Programa de auditorías internas de calidad	Quince días antes a la realización del plan	Todos los miembros de la Institución	Email con plan de Auditorías aprobado por parte del contralor / Informe de Auditorías	Responsable del SGC / Líder de Control Interno	Interna
Información de carácter reservado o confidencial que soliciten alguna autoridad	Según necesidad	Partes interesadas según aplique	Informe Escrito o verbal emanado de la alta dirección	Contralor / Subcontralor	Interna / Externa

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre



10.6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

La Institución CGDS realizó un análisis de su contexto estratégico, a partir de la metodología de la Matriz DOFA y de cada proceso, con resultado en esta información, construyó para cada uno de los procesos un documento denominado Matriz de Riesgos, el cual es un insumo fundamental para la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver ilustración Anexa.

[illegible]

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre

10.7 LOCALIZACIÓN:

Las instalaciones de la Contraloría General del Departamento de Sucre se encuentran ubicada en Colombia, en la ciudad de Sincelejo – Sucre; Carrera 20 # 20 – 47 Antiguo edificio la Sabanera oficinas del 3,4 y 5 Piso

La Contraloría General del Departamento de Sucre dispone de los siguientes números telefónicos (x) **xxxxxx**, email: contrasuc3@contraloriasucre.gov.co y la página WEB: <https://www.contraloriasucre.gov.co/>

Nit: 892280017-1

Las redes sociales institucionales son:

Instagram: contraloriasucre;

Twitter: @contraloriasuc3;

1. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Descripción de cambios realizados
1.0	31/08/2021	Creación del documento

Elaboró:
Funcionarios del proceso

Revisó:
Jefe oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
Contralor General del D. de Sucre