



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 1 de 32

# MANUAL DE CALIDAD

NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001: 2008

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA

6 VERSIÓN



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 2 de 32

**Coordinación de la Actualización**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Colaboradores en la Elaboración, Diseño y Diagramación**

Luisa Fernanda Gaona Nieto – Contratista

Katheryn Tatiana Patiño Ospina- Pasante Administración de Negocios – Universidad del Quindío

Funcionarios de la Contraloría Municipal de Armenia

**Impresión**

Contraloría Municipal de Armenia

DOCUMENTO CONTROLADO



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 3 de 32

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde hace, al menos, tres décadas atrás, el sector privado viene estableciendo procesos de mejoramiento continuo en aras de ofrecer mejores productos y servicios a sus clientes y usuarios. La idea es aumentar la demanda, con bajo costo y mayor calidad; todo enmarcado en la implementación de un modelo de calidad total. En la actualidad, ésta tendencia también se desarrolla y aplica en el sector público en varios países alrededor del Mundo. Colombia no es ajena a esta situación, menos ahora con el inicio de la implementación del TLC con Estados Unidos. De hecho, el inicio de este camino a la calidad es la ley 872 de 2003 o la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, que se viene implementado a través de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. La Norma promueve un enfoque basado en procesos que identifican acciones para mejorar la gestión pública en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

Además de la búsqueda del cumplimiento de la Ley y como respuesta a la necesidad del fortalecerse y modernizarse, la Contraloría Municipal de Armenia inició este proceso. Para el Ente de Control, como organización técnica, el compromiso de prestar los mejores servicios para satisfacer los requerimientos de sus clientes (Concejo Municipal, entes auditados y ciudadanía en general), es absoluto. Bajo este concepto y el propósito de brindar seguridad y confianza a la ciudadanía; además de preservar la moral pública, la Contraloría Municipal de Armenia ejerce el Control Fiscal a través de procesos que garantizan la gestión con resultados.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría de Armenia mejora su capacidad para ofrecer sus productos y servicios, tales como: Auditoría gubernamental con enfoque Integral, fallos con o sin responsabilidad fiscal, cobros coactivos, procesos sancionatorios; informes sectoriales, financieros, económicos, de impacto social y ambiental. Los resultados de estos productos y servicios son informados a la ciudadanía a través de los diferentes medios de comunicación hablados y escritos, y por la página web de la institución ([www.contraloriarmenia.gov.co](http://www.contraloriarmenia.gov.co)), para permitir comprobar su eficiencia y eficacia en cumplimiento de los fines misionales establecidos en la ley

Hoy se asume la larga e importante labor de trabajar en beneficio de la calidad mediante el compromiso de todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Entidad de tal manera que se lleve a la Contraloría Municipal de Armenia más allá de la construcción documental del sistema, del cumplimiento de una norma en calidad y de la certificación,



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 4 de 32

hoy la meta es una Contraloría responsable, dinámica, eficiente, eficaz, efectiva y transparente a través de la calidad en el cumplimiento de su función Constitucional.

La Contraloría Municipal de Armenia asume con gusto esta nueva e importante labor para la reconstrucción de una Administración Pública al servicio del ciudadano, con un modelo administrativo propio, libre de corrupción donde el ciudadano pueda sentirse orgulloso de la Entidad y los funcionarios que en ella trabaja. Haciendo referencia a lo anterior se presenta a continuación el Manual de Calidad de la Contraloría Municipal de Armenia, instrumento para la consecución de esta gran meta **“La Calidad”**.

DOCUMENTO CONTROLADO



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 5 de 32

## **2. GENERALIDADES**

### **2.1. Datos Generales de la Contraloría Municipal de Armenia**

Nombre:	Contraloría Municipal de Armenia
NIT:	800.215.818-3

### **2.2. Reseña histórica de la Contraloría Municipal de Armenia**

El control fiscal del municipio de Armenia inicia en los años 1900s, el ejercicio lo realiza la Contraloría Departamental de Caldas a través de la Dirección de Estadística, hasta el año 1934 cuando el Honorable Concejo municipal mediante acuerdo N° 52 de julio 16, crea la Contraloría Municipal de Armenia durante la alcaldía del señor Bernardo Botero Londoño.

El acuerdo fija las funciones, el personal y sus asignaciones. Su actividad principal es controlar la correcta inversión y manejo de los dineros públicos Municipales; la nómina estaba conformada por un Secretario, dos escribientes y una mecanógrafa.


Para el normal funcionamiento de la nueva Contraloría Municipal y de sus actividades propias, el Municipio destina rentas del recaudo por servicios producto de la Planta Eléctrica Municipal.

El 30 de julio de 1934 en sesión extraordinaria, el Honorable Concejo Municipal elige al señor Armando Muñoz, como primer Contralor de la ciudad, quien no acepta la designación.

El 14 de noviembre del mismo año, el Concejo elige al señor Manuel Vicente Rojas con funciones de Contralor Municipal a partir del año 1935, según acta N° 70 de la secretaría del Concejo.

Pertenecen a ese Concejo Municipal los honorables concejales: Bernardo Botero, Mariano Jaramillo, Benjamín Vallejo, Anacleto López, Carlos A Ocampo, José Palacio E., y Julio Mejía Ospina, quien actúa como Secretario.

*Desde la creación se han nombrados Treinta y siete (37) Contralores Municipales*

	<b>MANUAL DE CALIDAD CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA</b>	Código:MA-DE-02
		Versión:6
		Fecha elaboración:28/06/2008
		Fecha de Revisión:29/05/2013
		Página: 6 de 32

La Contraloría Municipal de Armenia se enmarca dentro del proceso de modernización del Estado Colombiano, que inicia en 1991 con la Constitución Política de Colombia, su interés es adelantar cambios en su estructura funcional y organizacional, que apuntan al fortalecimiento institucional para lograr un mejor cumplimiento de su misión, visión y política de calidad, como requisito para garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos en especial de los diferentes sujetos del control y de la comunidad en general, al aplicar nuevas técnicas de la Auditoría Gubernamental con enfoque integral.

Cuenta la Contraloría con una planta de personal profesional para enfrentar los retos que presenta la modernización del estado, dirigido a cubrir las necesidades comunitarias, aplicando los sistemas de control y calidad que exigen las leyes, para hacer más dinámica y profesional el ejercicio de las funciones encomendadas por la ley, de manera funcional, flexible, económica, que permita el logro de los objetivos propuestos acorde con la nueva cultura del control fiscal.

Por lo anterior es necesario adelantar un proceso de calidad, para adecuar la entidad a los nuevos conceptos de gerencia y control que establece la ley y la Constitución Política.

La Contraloría Municipal de Armenia se reestructura por última vez mediante el Acuerdo municipal 017 de noviembre 28 de 2006, que define la nueva estructura y asignaciones con la cual funciona en la actualidad.

### 2.3. Símbolos



ALCALDÍA DE ARMENIA Escudo



Bandera

### 2.4. Mapas

La Contraloría Municipal de Armenia tiene su sede en la ciudad de armenia en Calle 23 # 12-59 Edificio CAMACOL Pisos 1, 2, y 6.



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 7 de 32



## 2.5. Presentación de la Entidad

La Constitución Política de Colombia en el artículo 267 dispone que el control fiscal se ejerza en forma posterior y selectiva, señalando que la vigilancia incluye el control financiero, de gestión y de resultados, basados en la eficiencia, la economía, efectividad, equidad y valoración de los costos ambientales, principios establecidos y reglamentados en la ley 42 de 1993.

En tal sentido la Contraloría Municipal de Armenia , es un órgano de Control de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal, para administrar sus asuntos en los términos y en las condiciones establecidas en la Constitución y las Leyes, bajo la dirección y responsabilidad de un funcionario (a) denominado Contralor (a) Municipal, quien es su representante legal, elegido por el Concejo Municipal de Armenia de la manera establecida por la Constitución y las Leyes que la reglamentan.

## 2.6. Aprobación del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad para la Contraloría Municipal de Armenia, fue adoptado mediante la Resolución 067 de marzo 29 2012 *“Por el cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría Municipal de Armenia”*.



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 8 de 32

## 2.7. Administración del Manual

**E**l manual de calidad se administrará y controlará de acuerdo con el proceso de Gestión de Documentos y los lineamientos asociados en la NTCGP 1000:2009.


Este manual es una herramienta para el uso de todas las personas involucradas en el sistema y debe ser conocido por los servidores públicos en todos los niveles jerárquicos de la Contraloría Municipal de Armenia.

Además este manual debe ser administrado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la aprobación, revisión, actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso serán de conformidad con lo explicado en el procedimiento de control de documentos.

El manual de calidad válido es el documento revisado y aprobado por el Comité de Gestión Calidad de la Contraloría Municipal de Armenia, el manejo de este documento será responsabilidad del funcionario encargado de administrar el SGC, el manual se publicará en la página web <http://www.contraloriarmenia.gov.co/>.

DOCUMENTO CONTROLADO



 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA</b>	Código:MA-DE-02
		Versión:6
		Fecha elaboración:28/06/2008
		Fecha de Revisión:29/05/2013
		Página: 9 de 32

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

#### 3.1. Misión

**E**jercer el control fiscal de los recursos públicos del municipio de Armenia, fortaleciendo la cultura del autocontrol con fundamento en valores éticos, cívicos, y culturales, contribuyendo con el desarrollo económico, social-cultural, tecnológico y ambiental, con un alto grado de profesionalismo de los funcionarios de nuestra entidad; comprometidos con la responsabilidad social en beneficio de la comunidad.

#### 3.2. Visión

**S**er reconocida ante la comunidad, como una institución moderna con capacidad de liderazgo en el ejercicio del control fiscal integral, que contribuya al logro de los fines esenciales del estado.

#### 3.3. Plan Estratégico Institucional

La Contraloría Municipal de Armenia aprobó el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2012 - 2015 conforme a la propuesta presentada por Doctora **Nancy Lorena Castro Sanz** para ocupar el cargo de Contralora Municipal de Armenia, este Plan Estratégico Institucional denominado **"Moralización y Modernización del Control Fiscal"** y aprobado mediante Resolución 067 de marzo 29 de 2012 y Modificado por la Resolución 267 del 27 de Diciembre de 2012, busca que las funciones de la Contraloría Municipal de Armenia sean más dinámicas y permitan por ende un acercamiento mayor a las expectativas y necesidades de la comunidad, de igual forma pretende generar una efectiva gestión ante las instancias institucionales del orden municipal, departamental y nacional tanto del sector público como privado.

El Plan Estratégico Institucional **"Moralización y Modernización del Control Fiscal"** contiene los siguientes componentes:

#### OBJETIVO GENERAL

Optimizar el ejercicio del control fiscal, los procesos de responsabilidad fiscal, la participación ciudadana y los mecanismos de lucha contra la corrupción a través del fortalecimiento de la Estructura Institucional



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 10 de 32

**Objetivo Específico**

Diseñar mecanismos que permitan aplicar medidas administrativas de lucha contra la corrupción establecidas en la ley 1474/2011 y demás normas concordantes.

**Eje Estratégico N° 1  
"Moralidad y Medidas de Anticorrupción"**

<b>Programa</b>	<b>Subprograma</b>
Cultura Anticorrupción	Educando en control fiscal
	Rendición de Cuentas

**Objetivo Específico**

Ejercer el control fiscal con calidad, oportunidad, y efectividad.

**Eje Estratégico N° 2  
"Vigilancia y Fortalecimiento de la Gestión Fiscal"**

<b>Programa</b>	<b>Subprograma</b>
Control Fiscal con calidad, oportunidad, y efectividad	Control Fiscal Integral

**Objetivo Específico**

Lograr una institución moderna y eficiente en la prestación del servicio, que satisfaga las necesidades de la comunidad.

**Eje Estratégico N° 3  
"Gestión Gerencial Institucional"**

<b>Programa</b>	<b>Subprograma</b>
Contraloría Municipal al servicio del Ciudadano	Sistema de Gestión Integrado
	Sistema Financiero
	Fortalecimiento al Personal
	Buen Gobierno



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 11 de 32

**Objetivo Específico**

Fortalecer el ejercicio del control fiscal participativo.

**Eje Estratégico N° 4  
"Participación Ciudadana"**

<b>Programa</b>	<b>Subprograma</b>
Hacia la participación ciudadana	Control fiscal participativo

**Objetivo Específico**

Fortalecer el proceso de Responsabilidad Fiscal para enfrentar los cambios normativos, como mecanismo contundente del Estado para acabar el fenómeno de la corrupción y lograr el resarcimiento del patrimonio público de manera oportuna y eficaz.

**Eje Estratégico N° 5  
"Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva"**

<b>Programa</b>	<b>Subprograma</b>
Contraloría Municipal al Cuidado del Patrimonio Público	Proceso de Responsabilidad Fiscal
	Proceso Administrativo Sancionatorio
	Proceso de Cobro Coactivo



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 12 de 32

#### **4. PLATAFORMA INSTITUCIONAL**

**L**a Contraloría Municipal de Armenia adoptó los siguientes valores y principios organizacionales mediante la Resolución N° 073 del 16 de abril del año 2013:

#### **PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA.**

Como fundamento de toda valoración moral aceptamos una realidad que se nos impone; somos personas. A partir de ella comprendemos los valores y deberes propuestos a continuación como orientadores de nuestro comportamiento público y privado.

- **DIGNIDAD HUMANA**
- **AUTONOMÍA Y LIBERTAD**
- **OBJETIVO E INDEPENDENCIA**
- **JUSTICIA Y EQUIDAD**
- **SOLIDARIDAD**
- **DIALOGO**
- **RESPECTO Y TOLERANCIA**
- **INTEGRIDAD Y HONESTIDAD**
- **RESPONSABILIDAD**
- **LEALTAD**
- **LABORIOSIDAD Y EFICIENCIA**
- **PROFESIONALISMO**
- **TRANSPARENCIA**



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 13 de 32

## **5. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS**

Conforme lo establece la NTCGP 1000: 2009 en su numeral 3.12 los clientes son las **“Organizaciones, entidad o personas que reciben un producto y/o servicio”**, de igual forma en este punto, se determina a través de una nota aclaratoria que conforme a la ley 872 de 2003 el término cliente incluye **“los destinatarios, usuarios y beneficiarios”**, por consiguiente se presenta a continuación la identificación de los Clientes con el propósito de trascender y por consiguiente satisfacer no solo las necesidades de sus clientes sino de todas las partes interesadas en el servicio que presta la entidad.

### **5.1. Usuarios**

- a) Los Sujetos de Control: Alcaldía de Armenia, Empresas Públicas de Armenia EPA, Red Salud Armenia ESE, Instituto Municipal de la Recreación y el DeporteIMDERA, Corporación de Cultura y Turismo de Armenia Corpocultura, Fondo Municipal de Vivienda, Concejo Municipal de Armenia, Personería Municipal de Armenia, Empresa de Desarrollo Urbano EDUA, Curaduría Urbana 1 y 2, AMABLE.
- b) Puntos de Control: Instituciones Educativas del Municipio de Armenia
- c) Grupos Legalmente Organizados
- d) Los ciudadanos
- e) Entidad Afectada
- f) Presunto Responsable Fiscal
- g) Ejecutado

### **5.2. Beneficiarios**

- a) Los ciudadanos
- b) Grupos Legalmente Organizados
- c) Los Sujetos de Control
- d) Puntos de Control

### **5.3. Destinatarios y Partes Interesadas**

- a) Los Funcionarios,
- c) Los Contratistas,
- d) Entidades de Control y
- e) Los proveedores
- f) Concejales



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 14 de 32

## **6. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **6.1. Objetivo**

**E**l objetivo de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría Municipal de Armenia es la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas no solo de los clientes sino de las partes interesadas, a través del mejoramiento continuo de los 6 procesos que describen la entidad en su parte estratégica, misional, de apoyo y de evaluación.

### **6.2. Alcance**

**E**l Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Armenia va desde los procesos Estratégicos que abarcan la dirección y manejo de la entidad a través de la Función Constitucional de la Entidad, pasando por los 2 procesos Misionales que cumplen con las principales labores de la Entidad tales como Vigilancia de la Gestión Fiscal y Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, de igual forma el alcance comprende el proceso de apoyo Gestión Administrativa y Financiera, el cual contribuye a desarrollar los procesos estratégicos de Gestión Gerencial y Direccionamiento Estratégico, al igual que los procesos misionales de la Contraloría, finalizando con el proceso de evaluación de Medición, Análisis y Mejora para garantizar el seguimiento y control de todos los procesos y los requisitos constitucional y legal que le asiste.

### **6.3. Exclusiones**

**E**ste manual excluye el Numeral 7.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000 “**DISEÑO Y DESARROLLO**”, ya que el diseño es una actividad creativa en la que participa la ciencia, la investigación y el conocimiento científico para desarrollar nuevos productos, procesos o servicios existentes. La Contraloría Municipal de Armenia no desempeña estas funciones, además de utilizar las guías que establezca la Contraloría General de la República.



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 15 de 32

También se excluye el Numeral 7.6 de la misma norma “**CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**”, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios de la Contraloría Municipal de Armenia.

Estas exclusiones no afectan la capacidad y responsabilidad del ente para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del usuario y los reglamentarios.

#### **6.4. Procedimientos Obligatorios**

En lo pertinente a los siguientes procedimientos:

- 1) Control de Documentos
- 2) Control de Registros
- 3) Auditoría Interna
- 4) Acciones Correctivas
- 5) Acciones Preventivas
- 6) Control de Productos y/o Servicio No Conforme

Se tiene que los mismos serán desarrollados en el Manual de Procesos y Procedimientos los cuales se aplicarán de forma transversal a la entidad sin perjuicio de las competencias, necesidades y actividades específicas asignadas a los diferentes procesos.

De igual forma se tendrá como documentación dentro del Sistema de Gestión de Calidad para la administración de los Documentos y Registros los listados maestros correspondientes.



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**


Código:MA-DE-02
Versión:6
Fecha elaboración:28/06/2008
Fecha de Revisión:29/05/2013
Página: 16 de 32

## 7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

<b>Política de Calidad Propuesta</b>	<b>Directrices de la Política de Calidad</b>
<p>La Contraloría Municipal de Armenia con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en todos sus procesos misionales, bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción de los clientes, aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos y el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>La Contraloría Municipal de Armenia con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en todos sus procesos misionales</p>
	<p>bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción de los clientes</p>
	<p>aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos</p>
	<p>el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad</p>

<b>Directriz de la Política de Calidad</b>	<b>Objetivos de Calidad</b>
<p>La Contraloría Municipal de Armenia con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en todos sus procesos misionales</p>	<p>Dos revisiones anuales por parte de la Alta Dirección al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad</p>
	<p>Cumplimiento del 90% del Plan Estratégico Institucional (Planes de Acción)</p>
<p>bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción de los clientes</p>	<p>Cumplimiento del 100% de los requisitos de la ISO 9001: 2008 Y NTCGP 1000: 2009</p>
	<p>Cumplir con el 100% de los planes de mejoramiento aplicados a la Entidad</p>
	<p>80% de clientes satisfechos</p>
<p>aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos</p>	<p>Cumplimiento del 90% de la política de talento humano</p>
	<p>Cumplimiento del 90% de la estrategia nacional de cero papel</p>



 <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA</b> <small>REGULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL Gasto PÚBLICO</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE</b> <b>ARMENIA</b>	Código:MA-DE-02
		Versión:6
		Fecha elaboración:28/06/2008
		Fecha de Revisión:29/05/2013
		Página: 17 de 32

	Cumplimiento del 90% del presupuesto de la entidad
el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad	Ejecutar anualmente dos auditorías internas de calidad

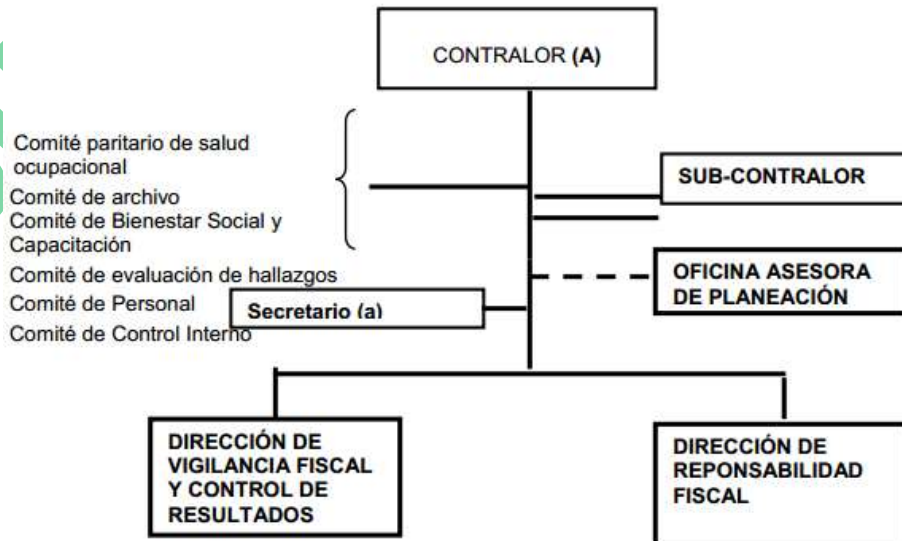
Estos objetivos serán medidos semestralmente en la revisión por la Dirección que realice la Entidad.

## 8. ORGANIGRAMA

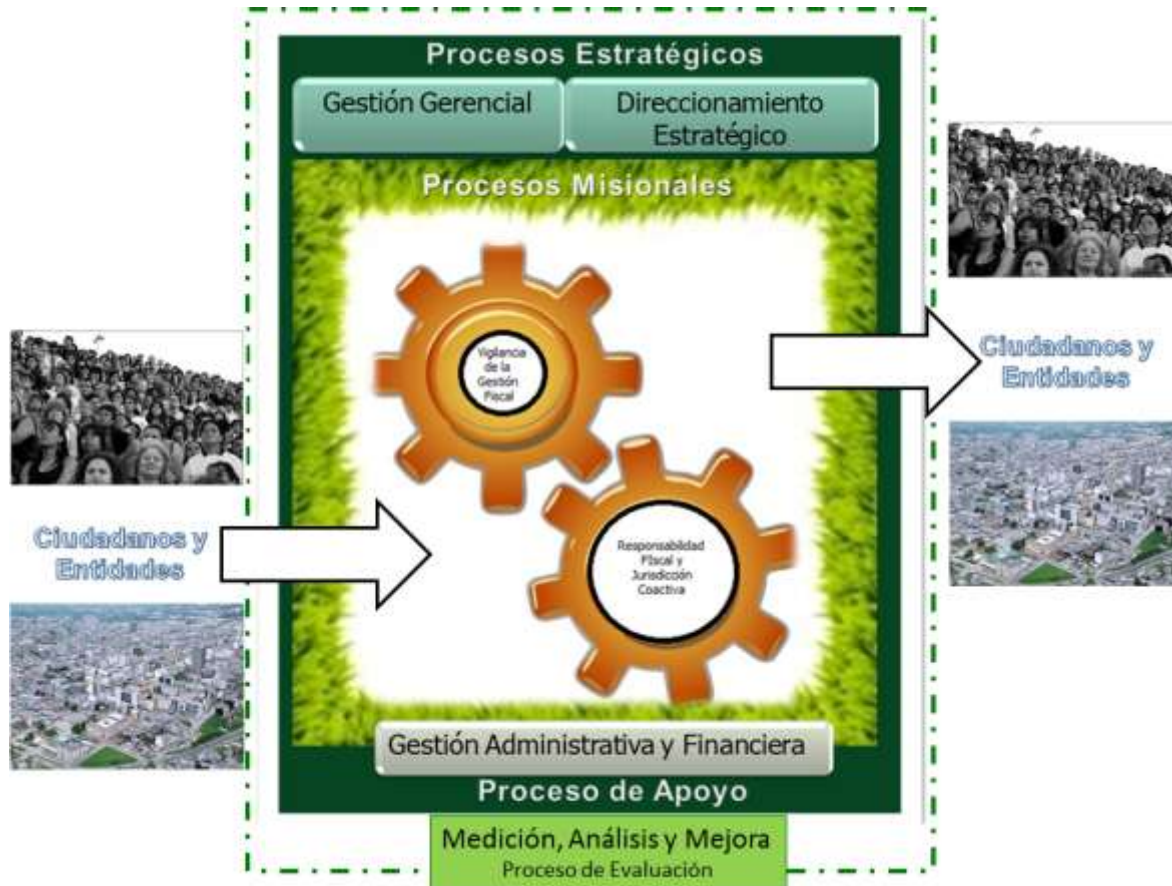
La estructura orgánica de la Contraloría Municipal de Armenia según acuerdo 017 de noviembre 28 de 2006 del Honorable Concejo Municipal, Ley 909 de 2004 y la Resolución 009 del 31 de enero de 2007 de la Contraloría Municipal de Armenia, es como sigue:

DENOMINACION	CODIGO	EMPLEOS	NIVEL	NATURALEZA
Contralor	10	1	Directivo	Período fijo
Sub-contralor	25	1	Directivo	Libre nombramiento
Director operativo	9	2	Directivo	Libre nombramiento
Jefe oficina asesora de Planeación	115	1	Asesor	Libre nombramiento
Profesional especializado	222	6	Profesional	Carrera Administrativa
Profesional universitario	219	8	Profesional	Carrera Administrativa
Técnico administrativo	367	3	Técnico	Carrera Administrativa
Secretario	440	2	Asistencial	Carrera Administrativa
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>		

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SEGÚN ACUERDO N° 017 DE NOVIEMBRE 28 DE 2006 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA



## 9. MAPA DE PROCESOS



## 10. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y RESPONSABLES

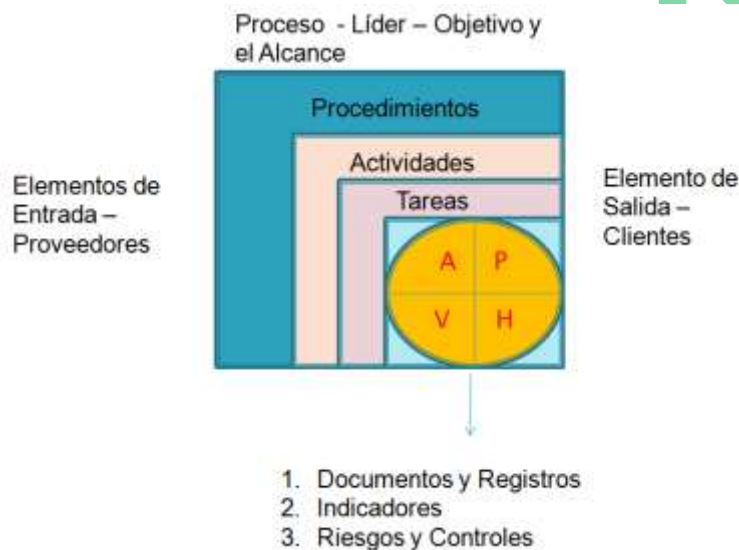
Conforme a la NTCGP 1000: 2009 existen 3 tipos de procesos:

**Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Procesos Misionales** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.



### 10.1. Matriz de Procesos y Responsables

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PROCESOS	RESPONSABLE
Gestión Gerencial	Contralor (a)
Direccionamiento Estratégico	Jefe Oficina Asesora de Planeación



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 20 de 32

**PROCESOS MISIONALES**

<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Vigilancia de la Gestión Fiscal	Director (a) de Vigilancia de la Gestión Fiscal y Control de Resultados
Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva	Director (a) de Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva

**PROCESOS DE APOYO**

<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Gestión Administrativa y Financiera	Subcontralor (a)

**PROCESOS DE EVALUACIÓN**

<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Medición, Análisis y Mejora	Jefe Oficina Asesora de Planeación

DOCUMENTO CONTROLADO



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 21 de 32

## 10.2. Matriz Procesos vs. Objetivos

### DIRECTRIZ N° 1

**OBJETIVO 1:** Dos revisiones anuales por parte de la Alta Dirección al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**OBJETIVO 2:** Cumplimiento del 90% del Plan Estratégico Institucional (Planes de Acción).

PROCESOS	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		
Gestión Gerencial	X	X
Direccionamiento Estratégico		X
<b>PROCESOS MISIONALES</b>		
Vigilancia de la Gestión Fiscal		X
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva		X
<b>PROCESOS DE APOYO</b>		
Gestión Administrativa y Financiera		X
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>		
Medición, Análisis y Mejora	X	X

### DIRECTRIZ N° 2

**OBJETIVO 3:** Cumplimiento del 100% de los requisitos de la ISO 9001: 2008 Y NTCGP 1000: 2009.

**OBJETIVO 4:** Cumplir con el 100% de los planes de mejoramiento aplicados a la Entidad.

**OBJETIVO 5:** 80% de clientes satisfechos.



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 22 de 32

PROCESOS	OBJETIVO 3	OBJETIVO 4	OBJETIVO 5
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Gestión Gerencial	X	X	X
Direccionamiento Estratégico	X	X	X
<b>PROCESOS MISIONALES</b>			
Vigilancia de la Gestión Fiscal	X	X	X
Responsabilidad Fiscal y jurisdicción Coactiva	X	X	X
<b>PROCESOS DE APOYO</b>			
Gestión Administrativa y Financiera	X	X	X
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>			
Medición, Análisis y Mejora	X	X	X


**DIRECTRIZ N° 3**

**OBJETIVO 6:** Cumplimiento del 90% de la política de talento humano.

**OBJETIVO 7:** Cumplimiento del 90% de la estrategia nacional de cero papel.

**OBJETIVO 8:** Cumplimiento del 90% del presupuesto de la entidad.

PROCESOS	OBJETIVO 6	OBJETIVO 7	OBJETIVO 8
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Gestión Gerencial	X	X	X
Direccionamiento Estratégico		X	
<b>PROCESOS MISIONALES</b>			
Vigilancia de la Gestión Fiscal		X	
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva		X	

 <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA</b> <small>REGULACIÓN Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE</b> <b>ARMENIA</b>	Código:MA-DE-02
		Versión:6
		Fecha elaboración:28/06/2008
		Fecha de Revisión:29/05/2013
		Página: 23 de 32

PROCESOS	OBJETIVO 6	OBJETIVO 7	OBJETIVO 8
<b>PROCESOS DE APOYO</b>			
Gestión Administrativa y Financiera	X	X	
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>			
Medición, Análisis y Mejora	X	X	X

**DIRECTRIZ N° 4**

**OBJETIVO 9:** Ejecutar anualmente dos auditorías internas de calidad

PROCESOS	OBJETIVO 9
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
Gestión Gerencial	
Direccionamiento Estratégico	
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
Vigilancia de la Gestión Fiscal	
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
Gestión Administrativa y Financiera	
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	
Medición, Análisis y Mejora	X



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 24 de 32

**10.3 Matriz Procesos vs. Requisitos Norma NTCGP 1000: 2009**

<b>PROCESOS</b>							
<b>PROCESO</b>		<b>Gestión Gerencial</b>	<b>Direccionamiento Estratégico</b>	<b>Vigilancia de la Gestión Fiscal</b>	<b>Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva</b>	<b>Gestión Administrativa y Financiera</b>	<b>Medición, Análisis y Mejora</b>
<b>REQUISITO</b>							
4	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
4.1	Requisitos Generales	X	X	X	X	X	X
4.2	<b>REQUISITOS DOCUMENTACIÓN</b>						
4.2.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X
4.2.2	Manual de Calidad	X	X	X	X	X	X
4.2.3	Control de los Documentos	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de Registros de la calidad	X	X	X	X	X	X
5	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
5.1	Compromiso de la Dirección	X	X	X	X	X	X
5.2	Enfoque al Cliente	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A
5.3	Política de Calidad	X	X	X	X	X	X
5.4	<b>PLANIFICACIÓN</b>						
5.4.1	Objetivo de la calidad	X	X	X	X	X	X
5.4.2	Planificación Sistema Gestión de Calidad	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A
5.5	<b>RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>						
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	X	X	X	X	X	X
5.5.2	Representante de la Dirección	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.5.3	Comunicación Interna	X	X	X	X	X	X
5.6	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
5.6.1	Generalidades	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.6.2	Información para la revisión	X	X	X	X	X	X
5.6.3	Resultados de la revisión	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A







**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 26 de 32

PROCESOS							
PROCESO		Gestión Gerencial	Direccionamiento Estratégico	Vigilancia de la Gestión Fiscal	Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Gestión Administrativa y Financiera	Medición, Análisis y Mejora
REQUISITO							
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.4	<b>COMPRAS</b>						
7.4.1	Proceso de cuentas	N/A	X	N/A	N/A	X	N/A
7.4.2	Información de las compras	N/A	X	N/A	N/A	X	N/A
7.4.3	Verificación productos comprados	N/A	N/A	N/A	N/A	X	N/A
7.5	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>						
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	N/A	N/A	N/A	N/A	X	N/A
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	X	X	X	X	X	X
7.5.4	Propiedad del cliente	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.5.5	Preservación del producto	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 27 de 32

PROCESOS							
PROCESO		Gestión Gerencial	Direccionamiento Estratégico	Vigilancia de la Gestión Fiscal	Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Gestión Administrativa y Financiera	Medición, Análisis y Mejora
REQUISITO							
8.	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
8.1	Generalidades	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A
8.2	Seguimiento y Medición	X	X	N/A	N/A	N/A	X
8.2.1	Satisfacción del Cliente	N/A	N/A	N/A	N/A	X	N/A
8.2.2	Auditoría Interna	X	X	X	X	X	X
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	X	X	X	X	X	X
8.3	Control del producto NO conforme	X	X	X	X	X	X
8.4	Análisis de datos	X	X	X	N/A	N/A	N/A
8.5	Mejora	X	X	X	X	X	X
8.5.1	Mejora continua	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Mejora Correctiva	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X



**MANUAL DE CALIDAD  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE  
ARMENIA**

Código:MA-DE-02

Versión:6

Fecha elaboración:28/06/2008

Fecha de Revisión:29/05/2013

Página: 28 de 32

## 11.CONTROL DE DOCUMENTOS

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<p><u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Líder de proceso de Direccionamiento Estratégico</p> <p><u>Katheryn Tatiana Patiño</u> Pasante</p>	<p><u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Representante de la dirección</p>	<p>Comité del Sistema Integrado de Gestión SIG</p>

<b>Versión Actual</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de cambios</b>
5º	Resolución N° 074 de abril 18 de 2013	Actualización completa del Manual conforme a la nueva estructura del Mapa de Procesos y sus actividades.
6º	29/05/2013	Modificación del documento de acuerdo a la nueva codificación establecida en el procedimiento control de documentos PR-DE-10