

**IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
SEGÚN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA MECI 1000:2005 Y  
USO DE TIC EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER**

**ANGEL YESID VERGARA RODRIGUEZ**

ID 84344

**JULIETH ALEXANDRA CEPEDA SALAS**

ID 95479



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERÍAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2012**

**IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
SEGÚN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA MECI 1000:2005 Y  
USO DE TIC EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER**

**ANGEL YESID VERGARA RODRIGUEZ**

ID 843444

**JULIETH ALEXANDRA CEPEDA SALAS**

ID 95479

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

**DIRECTOR DEL PROYECTO**

**GERMAN ENRIQUE VARGAS REY**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERÍAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2012**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, por haberme dado la oportunidad de estudiar esta carrera, por estar presente en mis dificultades y logros, por rodearme de buenos docentes y amistades y por ser el motor de mis futuros éxitos.

A Sandra Salas Rodríguez, mi mamá por formarme como mujer, hija y hermana, por el apoyo, amor y enseñarme que la vida se goza y se lleva con alegría; a mi papá Héctor Cepeda Guiza por tener siempre una palabra de aliento, por sus consejos sabios y el apoyo que me brindó.

A la persona que me enseña cada día cosas nuevas, que llena mi corazón de alegría, con el que vuelvo a ser niña, con el que discuto y aprendo de su humildad, porque quiero ser una buena persona y ejemplo a seguir para mi hermano Jherson Leonardo Cepeda Salas.

A mis amigas Sandra Villabona, Cindy Rodriguez , Alexandra Bayona, Johanna Florez, Jessica Buitrago, por los valores, virtudes y aprendizaje que me enseñaron, los consejos y momentos inolvidables que me hacen crecer como persona.

A mi compañero Ángel Vergara por brindarme su amistad, apoyo, comprensión y sus conocimientos en el proceso del proyecto.

**Julieth Alexandra Cepeda Salas.**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto en primera instancia a Dios, por permitirme cumplir este ciclo de formación como profesional, por estar presente en las dificultades y en los aciertos, por permitirme compartir con maestros y compañeros de estudio ésta experiencia de vida y por ser la promesa de mis futuros logros.

A María Pureza Rodríguez, mi madre, por brindarme su apoyo incondicional, a mi padre, Juan Ángel Vergara por apoyarme en el cumplimiento de este logro, a mi hermana Yazmín Vergara, por sus consejos que me permitieron alcanzar esta meta.

A Orlando Federico González Casallas, maestro y amigo quien con su apoyo y experiencia me orientó en mi formación profesional.

A mis amigos Rodrigo Viviescas, Diego Fernando Martínez, Luis Carlos Silva y Sandra Carolina

Jiménez, quienes me brindaron su amistad incondicional, por sus valores y virtudes que durante este proceso de mi formación profesional me enseñaron a crecer como persona, sus consejos y apoyo fueron importantes para perseverar en el cumplimiento de esta meta.

A mi compañera Julieth Cepeda por su amistad, conocimientos y apoyo en el desarrollo de este proyecto

**Ángel Yesid Vergara Rodríguez.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias Dios por orientarnos siempre en nuestras decisiones, acciones y permitirnos terminar nuestra carrera. Agradecemos a nuestros seres queridos quienes confiaron y nos apoyaron en un logro más en nuestra vida.

A la Universidad Pontificia Bolivariana por los conocimientos adquiridos mediante la calidad de docentes y por enseñarnos a ser profesionales éticos y quien a través de sus experiencias nos hicieron crecer como personas.

A nuestro director de proyecto Germán Vargas Rey, por su colaboración, orientación y la confianza que deposito en nosotros para cumplir el propósito del proyecto.

A todo el personal de la Contraloría General de Santander, quienes nos permitieron aprender e implementar el Modelo Estándar de Control Interno MECI en la entidad.



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	24
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....	25
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	25
1.2 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA .....	25
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS .....	25
1.4 UBICACIÓN DE LA EMPRESA .....	26
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	26
1.6 RESEÑA HISTÓRICA .....	27
1.7 MISIÓN .....	29
1.8 VISIÓN .....	29
1.9 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.....	29
1.9.1 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR .....	<b>29</b>
2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	30
3 ANTECEDENTES .....	31
4 JUSTIFICACIÓN .....	34
5 OBJETIVOS.....	35
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	35
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	35
6 MARCO TEÓRICO.....	36
6.1 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000: 2005 .....	36
6.2 PRINCIPIOS DEL MODELO DE CONTROL INTERNO.....	37
6.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN .....	39
6.4 OBJETO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....	40
7 DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2005 INTEGRADO CON LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000: 2009.....	43

7.1	ETAPA 1: PLANIFICACIÓN AL SISTEMA MECI.....	43
<b>7.1.1</b>	<b>EVALUAR EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DEL EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>44</b>
7.1.1.1	CONCEPTOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO.....	44
7.1.1.2	BASE TÉCNICA Y APLICATIVA.....	45
7.1.1.3	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO.....	46
<b>7.1.2</b>	<b>ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>46</b>
<b>7.1.3</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>51</b>
7.2	ETAPA 2: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO .....	54
<b>7.2.1</b>	<b>FASE I: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA MECI.....</b>	<b>55</b>
7.2.1.1	DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO .....	56
7.2.1.2	DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN 60	
7.2.1.3	DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.....	61
7.2.1.3.1	RECOMENDACIONES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.....	62
<b>7.2.2</b>	<b>FASE II: SENSIBILIZACIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>7.2.3</b>	<b>FASE III: FORMACIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>7.2.4</b>	<b>FASE IV: IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 .....</b>	<b>67</b>
7.2.4.1	CODIFICACIÓN:.....	67
7.2.4.2	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO:.....	74
7.2.4.2.1	CONTROL ESTRATÉGICO .....	75
7.2.4.2.1.1	AMBIENTE DE CONTROL .....	75
7.2.4.2.1.1.1	<b>ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS. .</b>	<b>75</b>
7.2.4.2.1.1.2	<b>DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.....</b>	<b>76</b>
7.2.4.2.1.1.3	<b>ESTILO DE DIRECCIÓN.....</b>	<b>78</b>

7.2.4.2.1.2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	78
<b>7.2.4.2.1.2.1</b>	<b>PLANES Y PROGRAMAS.</b> .....	78
<b>7.2.4.2.1.2.2</b>	<b>MODELO DE OPERACIONES POR PROCESO.</b> .....	80
<b>7.2.4.2.1.2.3</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	81
7.2.4.2.1.3	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	82
<b>7.2.4.2.1.3.1</b>	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b> .....	82
<b>7.2.4.2.1.3.2</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b> .....	84
<b>7.2.4.2.1.3.3</b>	<b>ANÁLISIS DE RIESGOS.</b> .....	85
<b>7.2.4.2.1.3.4</b>	<b>VALORACIÓN DE RIESGOS</b> .....	87
<b>7.2.4.2.1.3.5</b>	<b>POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.</b> .....	88
7.2.4.2.2	CONTROL DE GESTIÓN .....	89
7.2.4.2.2.1	ACTIVIDADES DE CONTROL .....	89
<b>7.2.4.2.2.1.1</b>	<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN.</b> .....	89
<b>7.2.4.2.2.1.2</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b> .....	89
<b>7.2.4.2.2.1.3</b>	<b>CONTROLES</b> .....	91
<b>7.2.4.2.2.1.4</b>	<b>INDICADORES</b> .....	92
<b>7.2.4.2.2.1.5</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	93
7.2.4.2.2.2	INFORMACIÓN .....	94
<b>7.2.4.2.2.2.1</b>	<b>INFORMACIÓN PRIMARIA</b> .....	94
<b>7.2.4.2.2.2.2</b>	<b>INFORMACIÓN SECUNDARIA</b> .....	95
<b>7.2.4.2.2.2.3</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> .....	96
7.2.4.2.2.3	PLAN DE COMUNICACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	97
7.2.4.2.3	CONTROL DE EVALUACIÓN .....	98
7.2.4.2.3.1	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.....	98
7.2.4.2.3.2	PLANES DE MEJORAMIENTO .....	100
<b>7.2.4.2.3.2.1</b>	<b>PLAN MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b> .....	100
7.2.4.3	APLICACIONES DEL SOFTWARE NEOGESTIÓN .....	100
7.2.4.4	NORMOGRAMA.....	114

7.3	ETAPA 3: EVALUACIÓN A LA IMPLEMETACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	126
7.3.1	<b>FASE V AUDITORÍAS Y VALIDACIÓN.....</b>	<b>126</b>
7.3.2	<b>FASE VI ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS .....</b>	<b>133</b>
7.3.3	<b>FASE VII VALOR AGREGADO: CERTIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN .....</b>	<b>136</b>
8	CONCLUSIONES .....	137
9	RECOMENDACIONES .....	138
10	WEBGRAFÍA .....	139
11	BIBLIOGRAFÍA .....	140

## FIGURAS

Figura 1. Logo Contraloría General de Santander .....	25
Figura 2. Estructura Organizacional .....	26
Figura 3. Estructura MECI.....	46

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Plan Integral de Implementación .....	51
Tabla 2. Rango de Interpretación de Diagnóstico MECI.....	55
Tabla 3. Diagnóstico Inicial MECI 1000:2005 .....	56
Tabla 4. Diagnóstico Subsistema Control Estratégico.....	56
Tabla 5. Diagnóstico Subsistema Control de Gestión.....	60
Tabla 6. Diagnóstico Subsistema Control de Evaluación .....	61
Tabla 7. Plan de Sensibilización .....	63
Tabla 8. Plan de Formación .....	65

## TABLA DE IMAGENES

<b>Imagen 1. Tipos de Documentos y Abreviaturas .....</b>	<b>67</b>
<b>Imagen 2. Abreviatura de los Procesos .....</b>	<b>69</b>
<b>Imagen 3. Presentación Básica de los Documentos en La CGS .....</b>	<b>71</b>
<b>Imagen 4. Encabezado de Documentos y Registros .....</b>	<b>72</b>
<b>Imagen 5. Encabezado del Procedimiento de Talento Humano .....</b>	<b>72</b>
<b>Imagen 6. Pie de Página del Procedimiento de Talento Humano .....</b>	<b>72</b>
<b>Imagen 7. Cuadro de Control de Cambios.....</b>	<b>73</b>
<b>Imagen 8. Referencias del Diagrama de Flujo .....</b>	<b>73</b>
<b>Imagen 9. Tabulación Encuesta de Formación, Capacitación y Bienestar Social .....</b>	<b>77</b>
<b>Imagen 10. Plan de Acción del Plan Estratégico.....</b>	<b>79</b>
<b>Imagen 11. Mapa de Procesos CGS .....</b>	<b>80</b>
<b>Imagen 12. Estructura Organizacional de la CGS .....</b>	<b>81</b>
<b>Imagen 13. DOFA Desarrollo del Talento Humano .....</b>	<b>83</b>
<b>Imagen 14. Identificación de Riesgos del Proceso de Planeación Estratégica.....</b>	<b>85</b>

<b>Imagen 15. Matriz Calificación y Evaluación de Riesgos .....</b>	<b>87</b>
<b>Imagen 16. Mapa de Riesgos Control Fiscal .....</b>	<b>89</b>
<b>Imagen 17. Diagrama de Flujo Procedimiento de Responsabilidad Fiscal.....</b>	<b>91</b>
<b>Imagen 18. Diseño de Controles Gestión Financiera .....</b>	<b>92</b>
<b>Imagen 19. Ejemplo Indicadores Gestión Participación Ciudadana y Control Social.....</b>	<b>93</b>
<b>Imagen 20. Información Primaria del Proceso Gestión de Participación .....</b>	<b>95</b>
<b>Imagen 21. Información Secundaria Gestión de Control Fiscal .....</b>	<b>96</b>
<b>Imagen 22. Sistemas de Información por Procesos .....</b>	<b>97</b>
<b>Imagen 23. Auditoría Interna.....</b>	<b>99</b>
<b>Imagen 24. Plan Mejoramiento Institucional.....</b>	<b>100</b>
<b>Imagen 25. Ingreso a NeoGestión .....</b>	<b>101</b>
<b>Imagen 26. Plataforma de Inicio .....</b>	<b>102</b>
<b>Imagen 27. Comunicado Interno.....</b>	<b>103</b>
<b>Imagen 28. Mejoramiento Continúo .....</b>	<b>104</b>
<b>Imagen 29. Novedades de Personal .....</b>	<b>105</b>



<b>Imagen 30. Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>106</b>
<b>Imagen 31. Normograma .....</b>	<b>107</b>
<b>Imagen 32. Solicitud de Documentos .....</b>	<b>108</b>
<b>Imagen 33. Documentos.....</b>	<b>109</b>
<b>Imagen 34. Registros.....</b>	<b>109</b>
<b>Imagen 35. Indicadores .....</b>	<b>110</b>
<b>Imagen 36. Indicador Efectividad en la Satisfacción al Cliente .....</b>	<b>110</b>
<b>Imagen 37. Indicador Efectividad en la Satisfacción al Cliente .....</b>	<b>111</b>
<b>Imagen 38. Informes .....</b>	<b>112</b>
<b>Imagen 39. Otros Informes.....</b>	<b>113</b>
<b>Imagen 40. Normograma .....</b>	<b>113</b>
<b>Imagen 41. Diagrama de Flujo Procedimiento de Auditorías.....</b>	<b>126</b>
<b>Imagen 42. Diagrama de Flujo Procedimiento de Auditorías.....</b>	<b>127</b>
<b>Imagen 43. Programa de Auditorías.....</b>	<b>128</b>
<b>Imagen 44. Cronograma De Auditorías.....</b>	<b>129</b>

<b>Imagen 45. Plan De Auditorías.....</b>	<b>129</b>
<b>Imagen 46. Reporte De Auditorías.....</b>	<b>130</b>
<b>Imagen 47. Informes De Mejoramiento Continuo.....</b>	<b>131</b>
<b>Imagen 48. Diagrama de Flujo Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.....</b>	<b>132</b>
<b>Imagen 49. Mejoramiento Continúo .....</b>	<b>133</b>
<b>Imagen 50. Ejemplo de Acciones Correctivas en el Proceso de Participación Ciudadana.....</b>	<b>134</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo A. Comunicado Interno.....</b>	<b>142</b>
<b>Anexo B. Certificados CGS.....</b>	<b>143</b>
<b>Anexo C. Manual de Calidad.....</b>	<b>146</b>

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Implementación y auditoría del Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos establecidos en la norma MECI 1000:2005 y uso de TIC en la Contraloría General de Santander

**AUTOR(ES):** Ángel Yesid Vergara Rodríguez

Julieth Alexandra Cepeda Salas

**FACULTAD:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR(A):** Germán Enrique Vargas Rey

### RESUMEN

Con la necesidad de orientar a la organización en la adopción de una filosofía que permitiera una mayor confianza, eficacia y eficiencia; la Contraloría General de Santander en el año 2008, inicia el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno, como una forma de avanzar hacia una cultura organizacional buscando: calidad, transparencia y cumplimiento en sus funciones administrativas. En el año 2009, con el trabajo de campo de los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana se logra actualizar la documentación, sin embargo no se sigue con el proceso de certificación, debido a que no se había desarrollado el subsistema de control de evaluación. Evidenciada la necesidad de certificar la entidad, El Señor Contralor Jaime López Reyes se propone junto con los funcionarios culminar el proceso de certificación de la Contraloría.

En el 2011 los autores junto con un grupo de estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana conforman el equipo MECI y GP 1000 para el cumplimiento

de la norma. Inicialmente se realizó un diagnóstico para conocer el estado de la entidad; en este se evidenció, que los funcionarios no tenían conocimiento de la documentación existente, por ende no los aplicaban, a demás de que los procesos documentales se realizaban manualmente. Esta información llevó a desarrollar una estructura de codificación, implementación del Sistema MECI en el software NeoGestión, capacitaciones y auditorías.

Finalmente el 28 de Diciembre de 2011 La Contraloría General de Santander recibe la certificación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y NTC GP 1000:2009.

**PALABRAS CLAVES:** Contraloría General de Santander, Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública GP 1000:2009, Cultura Organizacional.

## **GENERAL SUMMARY OF THE PROYECT**

**TITTLE:** Implementation and audit of Quality Management System according to the established requirements of MECI 1000:2005 standard and use of ICT in the General Finance Office of Santander

**AUTHORS:** Ángel Yesid Vergara Rodríguez

Julieth Alexandra Cepeda Salas

**FACULTY:** Industrial Engineering Faculty

**DIRECTOR:** German Enrique Vargas Rey

### **SUMMARY**

With the need to direct the organization in the adoption of a philosophy that allowed greater confidence, effectiveness and efficiency the General Finance office of Santander in 2008 began the process of implementing the Standard Model of Internal Control, as a form to move towards an organizations culture looking for: quality, openness and compliance in their administrative functions.

In 2009, with the field work of students from Universidad Pontificia Bolivariana it is achieved the updating of the documentation, however, the process of certification is not continued because it had not developed the control subsystem evaluation.

Being evident the need to certify the company, The Comptroller Mr. Jaime Lopez Reyes aimed together with the officials to complete the certification process of the Finance Office.

In 2001 the authors along with a group of students from Universidad Pontificia Bolivariana formed the MECI y GP 1000 for the fulfillment of the rule. Initially a diagnostic was carried out to check the status of the entity, this showed that the officials were unaware of the existing documentation, and therefore, they did not apply it. Besides, the document processes were performed manually.

This information led them to develop a coding structure, implementation of the MECI system in NeoGestión software, training and audits.

Finally, on December 28, 2011 the General Finance Office of Santander receives the certification of Internal Control Standard MECI 1000:2005 and NTC GP 1000:2009.

**KEYWORDS:** The General Controllershship of Santander, Satandard Model of International Control MECI 1000: 2005, NTC GP 1000:2009, organizational culture.

## INTRODUCCIÓN

Nace la necesidad de culminar la certificación de los sistemas integrados de calidad en la Contraloría pues el proceso se inició desde el 2009 y debido a que se han modificado el manual de funciones, el cambio de cargos, la no disponibilidad de los documentos, desactualización de los mismos y la falta de comunicación el proceso se detiene.

El Señor Contralor Jaime López Reyes evidenciando el incumplimiento a la ley 872 de 2003, en la cual se exige a las entidades del sector público, establecer un sistema de gestión de Calidad, se retoma el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, en el cual para mantener el sostenimiento del sistema se realiza auditoría del Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos establecidos en la norma MECI 1000:2005 y uso de TIC en la Contraloría General de Santander.

El trabajo de grado se desarrolló con todos los funcionarios de la Contraloría General de Santander y el ingeniero Carlos Lizarazo contratado por la entidad para liderarlo; el procedimiento que se llevó a cabo fueron VII fases, la fase I diagnóstico del sistema MECI, la fase II sensibilización, fase III formación, fase IV Implementación del MECI 1000:2005, fase V auditorias y validación, fase VI acciones correctivas y preventivas y finalmente la fase VII certificación del Modelo Estándar de Control Interno.

En este trabajo se encuentra el desarrollo de cada una de las fases, la estructura del MECI con cada subsistema, componentes y los elementos que contiene la Contraloría general de Santander, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proyecto de grado.



## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

**Figura 1.** Logo Contraloría General de Santander



**Fuente:** Contraloría General de Santander

### 1.2 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA<sup>1</sup>

La Contraloría General de Santander, es un órgano de control del departamento de carácter técnico, ejerce la vigilancia de la gestión fiscal del Departamento de Santander, los municipios y las entidades descentralizadas del orden departamental y municipal, practica funciones administrativas y financieras propias de la entidad. La Contraloría posee la autoridad administrativa y presupuestal para administrar sus asuntos, en los términos y en las condiciones establecidas en la Constitución y en las leyes.

### 1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS

96 Empleados directos

---

<sup>1</sup> CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. ( en línea) (citado 4 marzo de 2011). Disponible en Word wide web: [http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont\\_qs-contraloria.html](http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html)

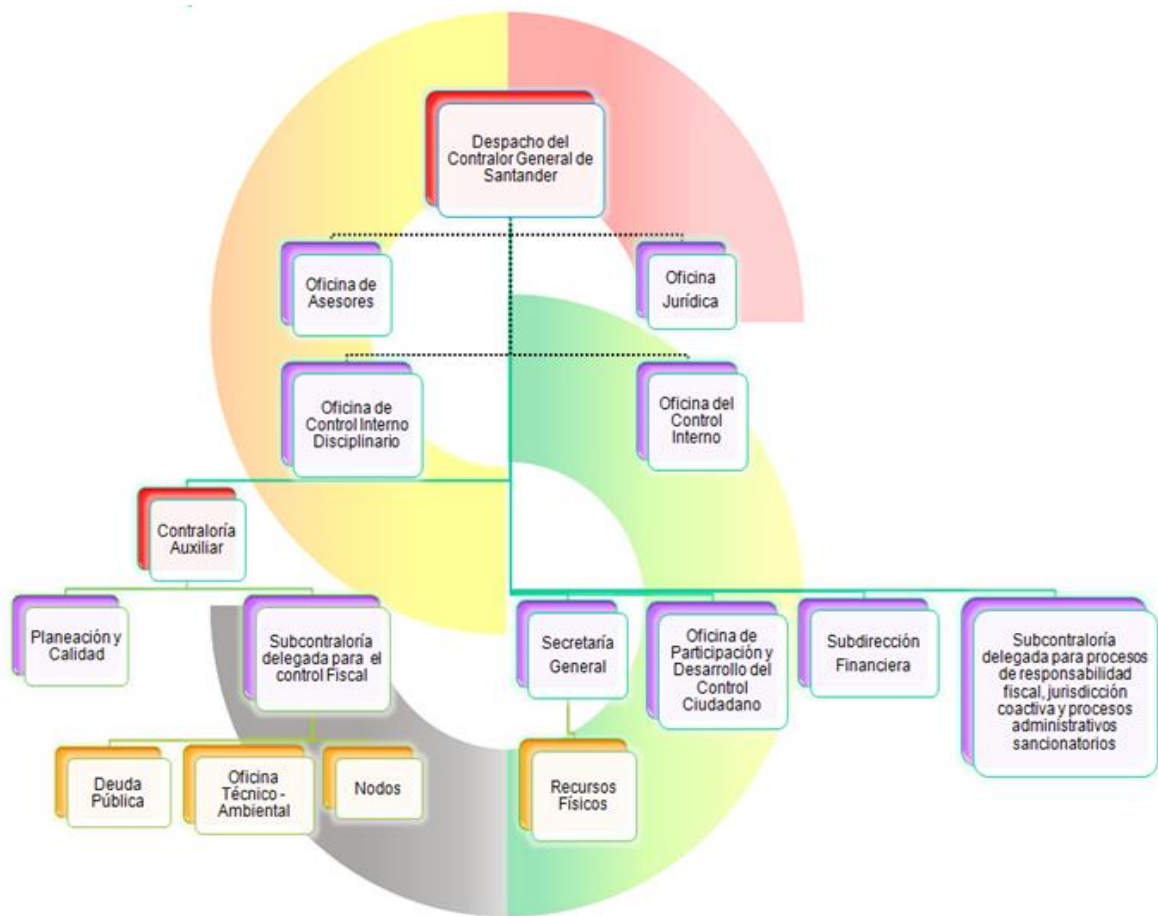
## 1.4 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

*Dirección:* Calle 37 N. 10-30 of. 303.

*Teléfono:* (7) 6337578 - Fax (7) 6339188

## 1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL<sup>2</sup>

**Figura 2.** Estructura Organizacional



**Fuente:** Contraloría General de Santander

<sup>2</sup> FLÓREZ, Lina maría, GÓMEZ, Danny. Diagnóstico, planeación, diseño e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 en la contraloría general de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga.: Universidad pontificia bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial.2009. 41p

## 1.6 RESEÑA HISTÓRICA<sup>3</sup>

La Contraloría General de Santander fue creada el 25 de julio de 1935 mediante ordenanza No. 27 de la Asamblea Departamental, corporación de la cual era su presidente el abogado Arturo Regueros Peralta. Actuaba como secretario de la Duma el profesional del derecho Manuel Serrano M. quien años más tarde desempeñara el cargo de Contralor.

La sanción respectiva a la ordenanza la impartió el Gobernador Rogerio Silva Pradilla, llevando además la firma del secretario de Hacienda, Valentín González.

En la disposición ordenanza se hablaba de una oficina de Contabilidad y Control Fiscal encargada de la fiscalización del uso dado a los presupuestos departamental y de los municipios y de la contabilización de fondos y bienes del Departamento.

Según el artículo 2do. de la Ordenanza, la Contraloría "estará a cargo de un funcionario que nombrará la Asamblea para periodos de dos (2) años, con una asignación mensual de Doscientos sesenta pesos (\$ 260.00) y a quien se denominará Contralor del Departamento".

### **Se crea la interventora**

La Contraloría, sujeta a las disposiciones de la Ordenanza que la creó, funcionó así hasta 1967, año en el que por Ordenanza No. 124 se creó la sección de Interventora, con el objeto de evaluar técnicamente la inversión de los auxilios, subvenciones y destinaciones hechas por el Departamento o los Municipios para obras de fomento o para cualquier otro fin, de acuerdo con los estudios, proyectos, especificaciones y normas previamente acordados, ya sea que se ejecuten por contratos o por administración directa.

Dicha sección estaba, de acuerdo a la Ordenanza, bajo la dirección de un Ingeniero Civil.

---

<sup>3</sup> COLOMBIA, Contraloría General de Santander. [en línea]. Disponible en Web: [ [http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont\\_qs-historia.html](http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-historia.html)]. Citado el 4 de marzo de 2011

## **Financiamiento de la Contraloría**

En 1983, mediante la Ordenanza No. 14 de fecha 16 de noviembre, la Asamblea de Santander presidida por Tiberio Villarreal Ramos, dictó normas sobre financiamiento de la Contraloría, estableciendo que las instituciones descentralizadas del orden departamental y las entidades oficiales que reciban aportes o transferencias del Departamento para su sostenimiento, incluirán dentro de su presupuesto y en el Acuerdo Mensual de Gastos, el equivalente al 2% del monto total de sus recursos departamentales con destino al sostenimiento de la Contraloría General de Santander, porcentaje que se girará los primeros diez (10) días de cada mes a la Pagaduría de la Contraloría, siendo su pago de forzoso cumplimiento y la negación de éste se considerará causal de mala conducta para los funcionarios ordenadores del gasto.

## **Autonomía Administrativa y Presupuestal**

En 1991, también mediante Ordenanza, esta vez la No. 014 del 5 de diciembre, se organiza la Contraloría como entidad técnica autónoma administrativa y presupuestalmente, cuya misión principal será la de vigilar la gestión fiscal de la Administración Departamental, sectores central y descentralizado y de los municipios en donde no exista organismo fiscal propio.

En el año de 1993 la Máxima Corporación Legislativa del Departamento impartió aprobación a la Ordenanza 040 del 29 de diciembre en la que se expidieron normas en materia presupuestal, estableciéndose que corresponde al Contralor la elaboración del proyecto de Presupuesto del organismo, el cual debe presentarse a la Dirección de Presupuesto que lo incorporará al proyecto de Presupuesto General del Departamento. Dicho presupuesto comprenderá ingresos, gastos y disposiciones de Capital.

## **1.7 MISIÓN**

Ejercer el control fiscal en el Departamento de Santander y sus municipios de conformidad con la Constitución, la ley y la aplicación combinada de los diferentes sistemas de control, a efectos de establecer si la gestión fiscal de los entes sujetos de control, servidores públicos y particulares, se ha ejecutado conforme a las normas legales y los principios de economía, eficiencia, eficacia y equidad.

## **1.8 VISIÓN**

Lograr excelentes resultados en el ejercicio del control fiscal manteniendo constante compromiso de liderazgo y reafirmación de credibilidad ante la ciudadanía, con talento humano calificado, capacitado, dispuesto de manera permanente al aprendizaje y consciente de los cambios que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de la misión.

## **1.9 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO**

La Contraloría está situada en el municipio de Santander ciudad Bucaramanga en el centro de la ciudad entre el tercero y cuarto piso del edificio de la Gobernación de Santander y su dirección es la Calle 37 N. 10-30. Para cumplir eficientemente con las funciones del control de Santander y sus municipios el despacho del contralor cuenta con áreas y oficinas para asesores, control interno y jurídico; el departamento de Contraloría auxiliar y sus áreas de planeación y calidad, sub contraloría, subdirección financiera y secretaría general.

### **1.9.1 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR**

Carlos Germán Lizarazo Palacios  
Gerente Consultoría Colombia Ltda.

## 2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años el número de compañías certificadas en ISO 9001 pasó de “5.470 en el 2.008 a 7.500 en el 2.009; Sin embargo, el 95% son empresas privadas y el 5% son entidades públicas”<sup>4</sup>.

Las entidades públicas implementan sistemas como el Sistema Nacional de Evaluación de Resultados SINERGIA, aspectos de control interno MECI y la norma técnica de Calidad en Gestión pública GP 1000:2009; por tal razón, las organizaciones públicas se certifican, garantizando la calidad en sus procesos y la confiabilidad a los usuarios. Para cumplir con lo establecido por la ley 872 de 2003:

El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional.

(...) El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta<sup>5</sup>.

La Contraloría General de Santander, por su parte, en los últimos dos años ha venido documentándose y preparándose para lograr la certificación. El Doctor Jaime López Reyes (Contralor General de Santander) realizó un plan general de auditoría, para ejecutarlo del 2.008 hasta el presente año. Sin embargo, hasta el momento, la

---

<sup>4</sup> COLOMBIA. Fundación Universitaria Tecnológico COMFENALCO, Cartagena. Sistemas de gestión de calidad en el sector público. [en línea]. Disponible en web: [[http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/entidades\\_certificadas.html](http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/entidades_certificadas.html)]. Citado el 4 de marzo de 2011.

<sup>5</sup> BOGOTÁ, Alcaldía. Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. [en línea]. Disponible en web: [<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>]. Citado el 4 de marzo de 2011.

contraloría no ha implementado el sistema de Gestión de Calidad exigido bajo la ley anteriormente citada.

Por consiguiente, surge la idea de realizar la implementación, auditoría y mejora del sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría General de Santander bajo el modelo de control interno MECI, con el fin de servir de instrumento orientador a cumplir con las generalidades y requisitos que logran la comunicación integral de los procesos, el compromiso de hacer bien las actividades, mejora continua de los procesos y la transformación positiva de relaciones estado - comunidad.

### **3 ANTECEDENTES**

En el año 2.003 a través de las leyes 87, 42 y 80; se orienta a los organismos y entidades del Estado de “lineamientos claros sobre la implementación y desarrollo del sistema de Control interno, al mismo tiempo que se genera un mecanismo para evaluar la calidad, el nivel de confianza, la eficacia y la eficiencia del Sistema de Control interno del Estado. La Ley 42, da a las Contralorías la función de vigilar al Estado a través de la implementación de controles financieros, legalidad, gestión, resultados y la evaluación de los sistemas de los Control interno de cada Entidad, y la Ley 87 establece las normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismo del Estado”<sup>6</sup>.

Además se aprueba la ley 872 de calidad, en la cual se exige a las entidades del sector público, establecer un sistema de gestión de Calidad. “La ley establece que el Gobierno nacional, debe elaborar la norma correspondiente al sistema de

---

<sup>6</sup> Control interno historia y antecedentes en Colombia. Disponible en web: [[http://santotomas-atlantico.gov.co/apc-aa-files/3364333303563653366346336376364/CI\\_Historia.pdf](http://santotomas-atlantico.gov.co/apc-aa-files/3364333303563653366346336376364/CI_Historia.pdf)]. [en línea].Citado el 20 de Octubre del 2.011

Gestión de Calidad de las entidades públicas a más tardar un año después de la aprobación de la ley<sup>7</sup>.

En el año 2.005, mediante el decreto 1599, se adopta el modelo estándar de Control interno para el Estado Colombiano, conocido como MECI 1000:2005, el cual introduce elementos de gestión modernos basados en estándares internacionales de control interno, y se realizó en Chile el X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, donde se destacó:

El Estado colombiano, comprometido con las nuevas exigencias que impone la sociedad actual, y buscando la creación de una nueva cultura de la calidad y de compromiso en el servicio público en las entidades estatales, ordenó la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para las entidades de la rama ejecutiva del nivel nacional, mediante la aprobación de la Ley 872 de 2003.

Dentro de los debates surtidos en el seno del Congreso de la República, esta iniciativa tuvo origen en dos proyectos, un primer proyecto el 03 del 2002, del Senado, el cual buscaba adoptar el sistema internacional de calidad ISO 9000 y el 27 de 2002, cuya finalidad era la implementación de un sistema de gestión de la calidad y la efectividad en las entidades del orden nacional.

En el mismo debate en el Congreso de la República, la senadora ponente llama la atención sobre la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad en el Estado Colombiano, atendiendo a las fallas detectadas en muchas de las entidades estatales, en donde: "(...) hay una cultura de indiferencia de los funcionarios frente a la satisfacción de los usuarios, ya que se asume que la gente siempre va a demandar los servicios estatales, entonces no importa para nada la calidad. Todos conocemos las

---

<sup>7</sup> TOBÓN, Fabio. Calidad en el sector público Colombia. ICONTEC. [en línea]. Disponible en web: [<http://www.ccalidad.org/Publicaciones/Convencion/ICONTEC.pdf>]. Citado el 5 de Marzo de 2.011



quejas de la lentitud de la administración pública, la pésima atención y otras fallas de calidad en el sector público

La Contraloría General de Santander, ha iniciado en los últimos dos años, un trabajo de investigación y documentación, en colaboración con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, con el fin de beneficiarse mutuamente, pues se hizo un acuerdo con el “fin de lograr un apoyo logístico y académico necesario para lograr el cumplimiento del objetivo principal de la contraloría”<sup>8</sup>.

El proyecto con la Contraloría, se ha dividido en tres fases, de acuerdo a los horizontes de tiempo. La primera fase fue lo correspondiente al Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de Calidad en atención a los requisitos de la NTCGP 1000:2004, etapa culminada en el año 2.009 bajo la aprobación de la entidad pública y la universidad encargada del desarrollo. Sin embargo, la norma NTCGP 1000, tuvo una actualización en el 2.009, lo que generó que se realizara una segunda fase correspondiente a la Adecuación y actualización de la documentación realizada en la primera fase de acuerdo a lo establecido a la última actualización de la norma. Y la tercera fase, referida a la implementación, auditoría y mejora del sistema bajo el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 integrado con la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009.

---

<sup>8</sup> GOMEZ, MOLINA. Carlos Mario y MENDOZA, SANCHEZ. Juan Felipe. Actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1.000:2.009 en la contraloría General de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana, 2.010.

## 4 JUSTIFICACIÓN

Como se muestra en el numeral anterior, la Contraloría General de Santander, requiere culminar el proceso de certificación en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 de acuerdo con lo establecido por la Ley 872 de calidad, lo cual las dos primeras fases ya se han venido trabajando de la mano con la universidad Pontificia Bolivariana, por tratarse de un procedimiento extenso.

Por esta razón nace el interés de conocer, aprender y aplicar las normas técnicas de calidad establecidas para el sector público. Simultáneamente la Contraloría General de Santander tiene como objetivo implementar este año la NTCGP 1000:2009 integrado con el Modelo Estándar de Control interno MECI 1000:2005 y obtener la certificación para el cumplimiento de la ley 872 de 2003, de modo que contribuya a la mejora de sus procesos y la confianza de sus usuarios.

“(…) la calidad pasó a encabezar la lista de prioridades en la agenda de gobierno, de la mano con el programa de modernización del Estado el cual busca, entre otros, que las entidades públicas desarrollen procesos transversales con criterios de eficiencia y calidad que tengan un impacto favorable en el usuario final: todos los Colombianos”

## **5 OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Auditar e Implementar el sistema de gestión de la Calidad en la Contraloría General de Santander y el uso de las TIC, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar auditorías en la documentación ya establecida en la segunda fase del proyecto.
- Establecer el nivel de cumplimiento en el desarrollo del sistema de gestión de calidad, con el fin de conocer las falencias existentes.
- Mejorar los procesos y actividades que presenten falencias durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad, con el fin de facilitar la implementación del mismo.
- Ajustar los procesos de la Contraloría General de Santander según requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Establecer un proceso sistematizado de comunicación y participación de los funcionarios de la entidad con el fin de familiarizarlos con el sistema.

## 6 MARCO TEÓRICO.

El Modelo Estándar de Control Interno proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuya intención es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Luego de un diagnóstico y de un trabajo de investigación realizado por la Agencia de Cooperación Internacional USAID y su operador en Colombia CASALS y asociados junto con la Universidad EAFIT, se sometieron a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un modelo de control interno estandarizado para ser implementado en Colombia con la intención de que el sistema cumpliera sus objetivos de estandarizar y controlar las diferentes actuaciones de los servidores públicos, la ejecución de los procesos y el ejercicio del autocontrol.<sup>9</sup>

Es así como por medio del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, el Presidente de la República de Colombia adopta para el Estado Colombiano un Modelo Estándar de Control Interno.

### 6.1 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000: 2005

El MECI 1000: 2005 introduce elementos de gestión modernos basados en estándares internacionales de control interno de probada validez como son COSO, COCO, CADBURY y COBIT; por lo que determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al

---

<sup>9</sup> Historia de la NTCGP 1000:2004. [en línea]. [citado 12 de mayo de 2011]. Disponible en: <http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/historia.html>.

artículo 5º de la ley 87 de 1993.<sup>10</sup>

Este Modelo se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora.

La orientación de este Modelo promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un Sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción<sup>11</sup>.

El Modelo Estándar de Control Interno permite a las organizaciones gestionar de manera más eficaz las estrategias relacionadas con cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales de Estado. La serie de normas MECI 1000:2005 establece claramente los requisitos necesarios para implementar y diseñar un Modelo Estándar de Control Interno para las empresas públicas. En este sentido, el Estado Colombiano siguiendo como base la norma, delegó al ICONTEC para que la adaptara a los requerimientos del Estado, creando

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> REPUBLICA DE COLOMBIA, Modelo Estándar De Control Interno para el Estado Colombiano -MECI 1000:2005. Sistemas de Control Interno para las Entidades Regidas por la Ley 87 de 1993. [en línea]. Disponible en web: [http://portal.aerocivil.gov.co/portal/pls/portal/!PORTAL\\_wwpob\\_page.show?\\_docname=757982.PDF](http://portal.aerocivil.gov.co/portal/pls/portal/!PORTAL_wwpob_page.show?_docname=757982.PDF). Citado el 4 de marzo de 2011

así el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005<sup>12</sup>.

Modelo Estándar de Control Interno para El Estado Colombiano MECI 1000:2005; es adoptada de manera obligatoria, determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades estatales. Este Decreto también determina que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad estatal y de los jefes de cada una de las dependencias, así como de los funcionarios de los organismos estatales.

El MECI 1000:2005 es importante en la medida que agrega valor a la gestión de las organizaciones públicas, pues proporciona los parámetros por medio de los cuales el Estado fortalece una legitimidad y a su vez las organizaciones logran imprimir una mayor credibilidad en sus fines. La norma además busca el nacimiento de productos relacionados con lo que buscan y necesitan los ciudadanos<sup>13</sup>.

## **6.2 PRINCIPIOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO<sup>14</sup>.**

Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno:

---

<sup>12</sup> CAMARRILLO, Richard. Documentación del sistema integrado de gestión de la calidad NTCGP: 1000:2004 y modelo estándar de control interno-MECI 1000:2005. Tesis de grado Ingeniería Industrial. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Especialización en Gestión de la Calidad. 2008.

<sup>13</sup> *Ibíd.*

<sup>14</sup> REPUBLICA DE COLOMBIA, Modelo Estándar De Control Interno para el Estado Colombiano -MECI 1000:2005. Sistemas de Control Interno para las Entidades Regidas por la Ley 87 de 1993. [en línea]. Disponible en web: [http://portal.aerocivil.gov.co/portal/pls/portal/!PORTAL\\_wwpob\\_page.show?\\_docname=757982.PDF](http://portal.aerocivil.gov.co/portal/pls/portal/!PORTAL_wwpob_page.show?_docname=757982.PDF). Citado el 4 de marzo de 2011

**a) Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**b) Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**c) Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

### **6.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN**

El Sistema de Control Interno es complementario del Sistema de Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo. Es posible para una Entidad Pública, adaptar su Sistema de Control Interno existente, para que cumpla con los requisitos del presente documento.

El Sistema de Control Interno debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con otros sistemas. Por lo tanto, es posible que la implementación de algunos de los requisitos de este documento permita el cumplimiento total o parcial de requisitos de otros sistemas. En la implementación

del Sistema de Control Interno se debe tener cuidado especial en la identificación de estos elementos comunes, para evitar que se dupliquen esfuerzos.

#### **6.4 OBJETO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO**

Este documento especifica los requisitos para un Sistema de Control Interno aplicable a entidades obligadas por la Ley 87 de 1993, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Entidad Pública.

Para ello, se han identificado los siguientes objetivos específicos:

**Objetivos de Control de Cumplimiento.** Constituyen objetivos de Control al Cumplimiento de la función administrativa de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Establecer las acciones que permitan a la Entidad garantizar el cumplimiento de las funciones a su cargo, con base en el marco legal que le es aplicable
- b) Determinar el marco legal que le es aplicable a la Entidad, con base en el principio de autorregulación.
- c) Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen el cumplimiento del marco legal aplicable.

**Objetivos de Control Estratégico.** Constituyen objetivos de Control Estratégico de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Crear conciencia en todos los Servidores Públicos sobre la importancia del control, mediante la generación y mantenimiento de un entorno favorable



que permita la aplicación de los principios del Modelo Estándar de Control Interno.

- b)** Establecer los procedimientos que permitan el diseño y desarrollo organizacional de la Entidad de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos que le son inherentes.
- c)** Diseñar los procedimientos necesarios, que permitan a la Entidad Pública cumplir la misión para la cual fue creada y proteger los recursos que se encuentren bajo su custodia, buscando administrar en forma diligente los posibles riesgos que se puedan generar.

**Objetivos de Control de Ejecución.** Constituyen objetivos de Control de Ejecución de la Entidad Pública los siguientes:

- a)** Determinar los procedimientos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las funciones, operaciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- b)** Velar porque todas las actividades y recursos de la Entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su misión.
- c)** Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la Misión y la Rendición de Cuentas a la Comunidad.
- d)** Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información que genera la Entidad Pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

**Objetivos de Control de Evaluación.** Constituyen objetivos de Control de Evaluación de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la Entidad por parte de los diferentes niveles de autoridad, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.
- b) Establecer los procedimientos de verificación y evaluación permanentes del Control Interno.
- c) Garantizar la existencia de la función de Evaluación Independiente de las Oficinas de Control Interno, Auditorías Internas o quien haga sus veces sobre la Entidad Pública, como mecanismo de verificación a la efectividad del Control Interno.
- d) Propiciar el mejoramiento continuo del Control y de la Gestión de la Entidad, así como de su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de interés.
- e) Establecer los procedimientos que permiten integrar las observaciones de los Órganos de Control Fiscal, a los planes de mejoramiento establecidos por la entidad.

**Objetivos de Control de Información.** Constituyen objetivos de Control a la Información de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Establecer los procedimientos necesarios para garantizar la generación de información veraz y oportuna.
- b) Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información que por mandato legal, le corresponde suministrar a la Entidad a los Órganos de Control Externo.
- c) Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la Entidad.
- d) Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de Rendición de Cuentas Públicas.

## **7 DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2005 INTEGRADO CON LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000: 2009**

La Contraloría General de Santander, como entidad pública requiere obtener la certificación en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, de acuerdo con lo exigido por la ley 872 de calidad; para obtenerlo, la metodología utilizada se basó en el decreto 1599 de 2005 en el cual está establecido el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, componentes y elementos del MECI según el Departamento Administrativo de la Contraloría, contando con el apoyo del ingeniero Carlos Lizarazo Gerente de la Consultoría de Colombia Ltda., contratado por la Contraloría para liderar el proyecto y orientar a los estudiantes en el proceso de Implementación del sistema.

### **7.1 ETAPA 1: PLANIFICACIÓN AL SISTEMA MECI**

Teniendo en cuenta que la Contraloría ya dispone de un departamento de Control Interno para llevar a cabo el Sistema del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en esta primera etapa se establece el estado actual del sistema, en el que se evalúa el compromiso de la alta dirección y del equipo de trabajo, por medio de auditorías, comparando los requisitos del sistema MECI con los de la Norma NTC I.S.O 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

### **7.1.1 EVALUAR EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DEL EQUIPO DE TRABAJO<sup>15</sup>**

El Contralor General de Santander asume la responsabilidad de dar a conocer y delegar las funciones necesarias para cumplir los requerimientos del sistema MECI y así obtener la certificación. Para asumir el compromiso se da a conocer:

- Conceptos básicos de Control Interno
- Base Técnica y Aplicativa
- Estructura de Control Interno

#### **7.1.1.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO**

- MECI: Es el modelo estándar de control interno que permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control interno en las entidades del Estado.
- AUTOREGULACIÓN: Capacidad institucional para reglamentar los asuntos que le son propios a su función administrativa.
- AUTOCONTROL: Capacidad de cada Servidor Público de considerar el control como inherente e intrínseco a sus responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones.
- AUTOGESTIÓN: Capacidad del SENA para interrelacionar la Autorregulación y el Autocontrol a fin de establecer la forma más efectiva de ejecutar su función administrativa.

---

<sup>15</sup> Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, Sistema de control interno para las entidades regidas por la ley 87 de 1993, República de Colombia, 2005.

### **7.1.1.2 BASE TÉCNICA Y APLICATIVA**

1. Se fundamenta en la construcción de una Ética Institucional.
2. Toma como base Modelos Internacionales de Control Interno: COSO, GAO, COCO, CADBURY, COBIT.
3. Se orienta a la Prevención de Riesgos.
4. Se hace efectivo en una Organización por Procesos.
5. Encauza la Organización Pública hacia un Control Corporativo permanente.
6. Dispone la Entidad hacia una Medición de la Gestión en Tiempo Real.
7. Enfatiza la Generación de Información suficiente, pertinente, oportuna, de utilidad organizacional y social.
8. Controla la efectividad de los procesos de Comunicación Pública y Rendición de Cuentas.
9. Fortalece la función de Evaluación Independiente a la Gestión.
10. Se orienta hacia la Estandarización de Metodologías y Procedimientos de Evaluación del CI y de Auditoría.
11. Otorga alto nivel de importancia a los Planes de Mejoramiento.

### 7.1.1.3 ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Figura 3. Estructura del MECI



Fuente: Modelo Estándar de Control Interno Sena

### 7.1.2 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

A nivel Directivo el Contralor General de Santander es el encargado de definir políticas y directrices, normativas, seguimiento y la mejora del Sistema.

A nivel Técnico el Contralor Auxiliar es quien diseña, coordina directamente, supervisa la implementación y es facilitador del Control Interno.

El jefe de la Oficina de Control Interno, es asignado por el Contralor para liderar, Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. Además de Asesorar a la dirección de la Contraloría en el desarrollo de las políticas institucionales que conlleven a implementar sistemas de autocontrol de la gestión. Evaluará y apoyará

el diseño de los procesos necesarios, tendientes a la consecución de los objetivos propuestos por la entidad para el cumplimiento de su misión.

El jefe de Control Interno tiene como responsabilidad cumplir las siguientes funciones basados según lineamientos de la Contraloría.

1. Procurar la eficacia, la eficiencia y la economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades para el logro de la misión institucional.
2. Planear, organizar y dirigir la verificación y evaluación del sistema de control interno, además de controlar las políticas y procesos del sistema que protejan los recursos y bienes de la Contraloría General de Santander.
3. Verificar que el sistema de control interno esté formalmente establecido dentro de la organización, y que el ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos.
4. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que los empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
5. Hacer cumplir las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización.
6. Servir de apoyo al Contralor General de Santander en el proceso de toma de decisiones con el fin de que se obtengan los resultados esperados.
7. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana.
8. Asegurar el funcionamiento, integridad y confiabilidad de los sistemas de información que permitan al ciudadano presentar quejas, reclamos y sugerencias acerca del desempeño de la Contraloría General de Santander y sus servidores públicos en general.
9. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que

sean necesarios.

10. Mantener informados a los directivos acerca del estado del sistema del control interno dentro de la Contraloría General de Santander, dando informe de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
11. Asesorar en el diseño del sistema de Control Interno para la Contraloría General de Santander y recomendar su adopción por parte del Contralor General de Santander y su posterior desarrollo.
12. Asesorar al Contralor General de Santander en la administración del sistema de control interno, evaluándolo periódicamente y proponiendo los ajustes pertinentes.
13. Verificar el adecuado funcionamiento del control interno en toda la entidad, para garantizar el acatamiento por parte de la Contraloría General de Santander de los principios de la función administrativa de que tratan el artículo 209 de la Constitución Política y la Ley 87 de 1993.
14. Asistir al Contralor General de Santander en el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras, administrativas y de vigilancia de la gestión fiscal con el fin de evaluar y verificar el ejercicio del control interno en las mismas y preparar el informe correspondiente que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones.
15. Asesorar al Contralor General de Santander en el estudio del funcionamiento del sistema de control interno en todos los niveles de la organización interna y establecer las responsabilidades de su ejercicio mediante la presentación de informes de los exámenes con análisis imparciales y reales de las operaciones, determinar recomendaciones con el fin de que se adopten las acciones correctivas a que haya lugar.
16. Realizar la evaluación de la eficiencia y la eficacia con que las dependencias de la Contraloría General de Santander cumplen sus funciones y objetivos, bien directamente o a través de terceros habilitados legalmente para tal efecto.



17. Proporcionar información, análisis, apreciaciones y recomendaciones sobre los procedimientos y actividades de la administración.
18. Velar por el adecuado desarrollo de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos, metas, objetivos y estrategias de la Contraloría General de Santander y recomendar los ajustes necesarios.
19. Mantener permanentemente informado al Contralor General de Santander y a los directivos, acerca de los niveles de realización del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y fallas en su cumplimiento. Así mismo, velar porque se implanten las recomendaciones formuladas.
20. Las demás funciones asignadas, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

El equipo encargado por mantener el sistema de calidad en la Contraloría, integra la Norma Técnica Colombiana NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar MECI, El Doctor Remolina Tobías, encargado por el departamento de Control interno cuenta con un funcionario quién tiene por propósito estratégico:

Colaborar, aportar, desarrollar e impulsar las diferentes actividades de la dependencia diseñadas para fortalecer el sistema de control interno de la Contraloría General de Santander.

Y cumple con las siguientes funciones:

1. Responder por la seguridad y conservación de los documentos entrantes y salientes de la oficina de control interno.
2. Proyectar los oficios por la oficina de control interno y el contralor cuando así se disponga.
3. Realizar la auditoría interna de los procesos administrativos y a la parte misional de la Contraloría General de Santander específicamente a participación ciudadana y control social.

4. Realizar el informe final de Auditoría Interna.
5. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento producto de los hallazgos en las auditorías internas.
6. Acompañar y asesorar a los diferentes responsables, en la rendición de la cuenta a la Auditoría General de la República (AGR).
7. Consolidar y rendir en forma electrónica la cuenta de la Contraloría a la ARG:
  - a. Informe de ejecución y cumplimiento del plan estratégico de la entidad.
  - b. Informe de gestión.
  - c. Plan de contingencia.
  - d. Informe de labores de gestión de la oficina de control interno.
  - e. Revisión de formatos.
8. Consolidar el plan de mejoramiento sobre los hallazgos de la ARG a la cuenta de la contraloría.
9. Realizar el seguimiento al plan de mejoramiento de la ARG.
10. Aplicar a los asuntos de control interno que le sean asignados por el jefe inmediato los conocimientos calificados necesarios que se requieran para su diligenciamiento.
11. Responder por el cumplimiento de las normas y procedimientos específicos de la labor asignada y participar en los procesos de mejoramiento de los mismos en busca de la optimización de los recursos y utilizando criterios, iniciativa e ingenio.
12. Ejecutar de acuerdo a sus conocimientos profesionales todas las actividades de control interno y administrativas que le sean señaladas por el jefe inmediato.
13. Revisar y asesorar la formulación de indicadores en los diferentes planes y programas.
14. Diseñar y Elaborar los papeles de trabajo de la oficina de control interno.
15. Encargarse de los asuntos o tareas especiales que le sean asignados por el

jefe inmediato o por el Contralor General de Santander.

16. Las demás funciones asignadas, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

### 7.1.3 PLAN INTEGRAL DE IMPLEMENTACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO Y LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.

**Tabla 1.** Plan integral de implementación

<b>Fase I. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C)</b>	
<b>Objetivo</b>	Establecer el estado actual del sistema de gestión y aseguramiento de la calidad vs. la norma NTC I.S.O. 9001:2008 y NTCGP 1000:2009
<b>Actividades</b>	Se realizará auditoría al Sistema de gestión de la calidad que tiene actualmente la entidad (incluido el sistema MECI) y se compara con los requisitos del MECI 1000:2005 y la Norma NTCGP 1000:2009; En esta etapa se recopila información en lo concerniente a: estructura orgánica, clima laboral, infraestructura y documentación existente, teniendo en cuenta la estructura del Modelo.
<b>Tiempo</b>	<b>7 días</b>
<b>Fase II. Sensibilización</b>	
<b>Objetivo</b>	Realizar actividades en los diferentes niveles organizacionales con el fin de minimizar la resistencia al cambio e involucrar al personal en la implementación con una clara orientación hacia los procesos de mejoramiento continuo.
<b>Actividades</b>	Se desarrollaran seminarios y talleres que orienten a todos los funcionarios hacia un adecuado ambiente para hacer más efectiva la implementación del SGC.

<b>Tiempo</b>	<b>2 meses</b>  <b>Se desarrollará paralelamente con la fase de implementación</b>
<b>Fase III. Formación</b>	
Objetivo	Coordinar la formación del personal responsable de cada proceso para desarrollarle habilidades que le permitan gestionar sobre el mantenimiento y sostenimiento del S.G.C. y así orientarlo hacia el mejoramiento continuo.
Actividades	De acuerdo a los resultados del diagnóstico y a medida que se desarrolle el plan de implementación se determinará las necesidades de formación.  Se tendrá en cuenta todos los principios de gestión de la calidad que constituyen la base del Modelo Estándar de Control Interno y los requerimientos propios de la entidad.
<b>Tiempo</b>	<b>2 meses</b>  <b>Se desarrolla paralelamente con la fase de implementación</b>
<b>Fase IV. Implementación</b>	
Objetivo	Realizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
Actividades	Se revisara el Plan Operativo de Trabajo y el Cronograma de Actividades para la implementación del SGC con el representante de la Dirección para el SGC y cada responsable de procesos, con el fin de realizar su formalización.  Se establecerá el Comité de Calidad y se coordinara con él las acciones a seguir en las diferentes actividades de implementación.  Se desarrollan todas las actividades planificadas conjuntamente con cada responsable de proceso; se revisa detalladamente cada uno para determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos sea eficaz, asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y control de estos procesos y establecer las metodologías y los parámetros para realizar el seguimiento,

	<p>la medición y el respectivo análisis.</p> <p>Conjuntamente con el responsable de cada proceso se coordinara y apoya el levantamiento de la estructura documental (Manual de Calidad, Manual de Funciones y Responsabilidades, procedimientos operativos y administrativos, instructivos de Trabajo, Planes de Calidad y adecuación de los formatos evidénciales, para demostrar conformidad de SGC con el Sistema MECl y la normas NTC I.S.O. 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009), y los respectivos indicadores de gestión que evidencien la eficacia, eficiencia y efectividad de cada proceso para cumplir con los requisitos de los clientes, de las partes involucradas y los establecidos por la propia organización.</p> <p>Esta fase se desarrolla paralelamente con la fase de formación con el fin de dar consistencia y soporte a la implementación.</p>
<b>Tiempo</b>	<b>4 meses</b>
<b>Fase V. Auditorías</b>	
Objetivo	Revisar el desarrollo de la implementación y preparar a los Auditores internos creándoles habilidades para que ellos realicen las auditorías internas.
Actividades	Realizar conjuntamente con las personas preparadas como auditores internos de la organización las auditorías durante la etapa de implementación con el fin de determinar no conformidades o acciones de mejora del Sistema de Gestión Calidad.
<b>Tiempo</b>	<b>1 mes</b> <b>Se desarrolla paralelamente con la fase de implementación</b>
<b>Fase VI. Acciones correctivas y preventivas</b>	
Objetivo	Dar solución a las no conformidades encontradas durante las auditorías.
Actividades	<p>Se emplearán las técnicas adecuadas para corregir las no conformidades que se puedan presentar en el SGC y se hará un seguimiento a las mismas durante la etapa de implementación.</p> <p>En esta fase se hará la Revisión del SGC para evaluar su adecuación,</p>

	conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad.
<b>Tiempo</b>	<b>15 días</b>
<b>Fase VII. Validación del S.G.C.</b>	
Objetivo	Verificar que el sistema este acorde a la norma con el fin de solicitar la auditoría de certificación.
Actividades	Posteriormente a la culminación total de la etapa de implementación, se desarrollará una auditoría de suficiencia; que consiste en realizar una revisión exhaustiva al Manual de Calidad de la entidad y su documentación complementaria y una última auditoría de cumplimiento para verificar que el S.G.C. este acorde con la documentación implantada
<b>Tiempo</b>	<b>1 mes</b>
<b>Fase VIII. Valor Agregado: Certificación del MECI 1000:2005</b>	
Objetivo	Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad
Actividades	Se gestionará frente a lcontec para realizar el proceso exigido con el fin de concluir con la respectiva certificación. Los costos de la certificación <b>no están</b> incluidos en la presente propuesta.
<b>Tiempo</b>	<b>MES 5</b>

Fuente: Auditor líder Ing. Carlos Lizarazo.

## 7.2 ETAPA 2: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

Para realizar la etapa 2 se sigue paso a paso el Plan Integral de Implementación, el cual se inicia estableciendo la situación actual de la Entidad, se realiza un diagnóstico el cual evidencia los requisitos implementados por los antiguos estudiantes, faltantes y las no conformidades para el Modelo Estándar de Control Interno.

## 7.2.1 FASE I: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA MECI

Previamente la Contraloría General de Santander, ha venido implementando el Modelo, pero por falta de organización y claridad no se ha finalizado el proceso; en el 2009 las estudiantes Kelly Sánchez y Rocío Ordoñez realizaron la Documentación y Actualización al sistema, este avance se les entregó a los empleados en medio magnético, pero en el diagnóstico realizado se encontró que los funcionarios no entendían la codificación de los Documentos (código y versión) y por ende los documentos nuevos que se requerían no tenían codificación, además como la información se entregó en medio magnético, algunos perdieron los CD y otros ni lo leyeron.

El diagnóstico se realizó teniendo en cuenta cada uno de los requisitos del MECI, Subsistemas, componentes y elementos que lo conforman. El ingeniero líder Carlos, La Oficina de Control Interno y los Funcionarios de la Contraloría nos facilitaron documentos y disponibilidad de tiempo para tener claro que se estaba aplicando en la entidad respecto al Sistema de Gestión de Calidad, más específicamente el Modelo Estándar de Control Interno.

**Tabla 2.** Rango de interpretación del diagnóstico MECI

CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER		
RANGO DE INTERPRETACIÓN DEL DIAGNÓSTICO MECI		
RANGO	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN
1 - 1.9	CRÍTICO	EL DOCUMENTO NO EXISTE, LA CODIFICACIÓN NO ESTA ACTUALIZADA SEGÚN EL SGC Y NO SE APLICA
2 - 2.9	INSUFICIENTE	EL DOCUMENTO EXISTE PERO ESTA INCOMPLETO, LA CODIFICACIÓN NO ESTA ACTUALIZADA SEGÚN EL SGC Y NO SE APLICA
3 - 3.9	ACEPTABLE	EL DOCUMENTO EXISTE, LA CODIFICACIÓN NO ESTA ACTUALIZADA SEGÚN EL SGC Y NO SE APLICA

4 - 4.9	SATISFACTORIO	EL DOCUMENTO EXISTE, ESTA CODIFICADO SEGÚN EL SGC Y NO ES APLICADO
5	EFICIENTE	EL DOCUMENTO EXISTE , ESTA CODIFICADO SEGÚN EL SGC Y ES APLICADO POR LOS FUNCIONARIOS

Fuente: Auditor Ing. Carlos Lizarazo.

**Tabla 3.** Diagnóstico inicial MECI 1000:2005

SUBSISTEMA	COMPONENTE	INTERPRETACIÓN
SUBSISTEMA CONTROL ESTRATÉGICO	AMBIENTE DE CONTROL	ACEPTABLE
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	
SUBSISTEMA CONTROL DE GESTIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACEPTABLE
	INFORMACIÓN	
	COMUNICACIÓN PÚBLICA	
SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	INSUFICIENTE
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	PLANES DE MEJORAMIENTO	

Fuente: Auditor Ing Carlos Lizarazo, Facilitadores.

### 7.2.1.1 DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

**Tabla 4.** Diagnóstico Subsistema Control Estratégico

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO				
SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATÉGICO	PUNTAJE POR ELEMENTO	PUNTAJE DEL COMPONENTE	PUNTAJE DEL SUBSISTEMA	INTERPRETACIÓN
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
1. ACUERDOS, COMPROMISOS Y	2,9	3,2	3,3	ACEPTABLE



<b>PROTOCOLOS ÉTICOS</b>				
Código de Ética	2,9			
Reglamentos Internos	2,9			
<b>2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>2,8</b>			
Evaluación del Desempeño	3,9			
Manual de Funciones	2,4			
Plan de acción de Salud Ocupacional	2,4			
Plan Institucional de Capacitación	2,4			
Políticas de Desarrollo del Talento Humano	2,4			
Tabulación Encuesta Anual	3,5			
<b>3. ESTILO DE DIRECCION</b>	<b>3,9</b>			
Código de Buen Gobierno	3,9			
<b>SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATÉGICO</b>				
<b>COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>				
<b>1. PLANES Y PROGRAMAS</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>		
Plan de acción del Plan estratégico	3,9			
Plan estratégico	2,4			
<b>2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	<b>2,4</b>			
Mapa de procesos	2,4			
<b>3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>3,9</b>			

Organigrama	3,9			
<b>SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATÉGICO</b>	<b>PUNTAJE POR ELEMENTO</b>	<b>PUNTAJE DEL COMPONENTE</b>	<b>PUNTAJE DEL SUBSISTEMA</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>1. CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>		
Matriz Dofa	3,9			
<b>2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>3,9</b>			
Id de Riesgos por Procesos	3,9			
<b>3. ANÁLISIS DE RIESGOS</b>	<b>3,9</b>			
Análisis de Riesgos	3,9			
<b>4. VALORACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>3,9</b>			
Mapa de Riesgos	3,9			
<b>5. POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS</b>	<b>2,5</b>			
Políticas de Administración de riesgos	2,5			

FUENTE: Auditor Ing. Carlos Lizarazo, Facilitadores.

La Contraloría General de Santander para obtener la certificación del Sistema de Modelo Estándar de Control Interno tiene la necesidad de actualizar su codificación ya que esta no está estandarizada y los funcionarios no tienen el conocimiento de su importancia ni de la interpretación de la codificación.

Los documentos que contienen el Componente del Ambiente de Control, respecto a los Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos son el Código de Ética y el Reglamento Interno, a los cuales les hace falta actualizar la Misión y Visión de la Entidad y cambiar los responsables de Jefe de Control Interno y el representante de la Alta Dirección el Contralor Auxiliar.

Para demostrar el Desarrollo del Talento Humano se lleva a cabo documentos tales como registros, manual, planes y programas; a estos documentos les hace falta el objetivo, alcance, responsables y el Control de cambios. El Código del Buen Gobierno del Estilo de Dirección le hace falta modificar los cargos de Alta Dirección y de Control Interno.

Los Elementos de Direccionamiento estratégico son Planes y Programas, los cuales están incompletos por falta de objetivo, alcance, misión, visión, responsables y glosario; El Modelo de Operación por Procesos, lo que compete al Mapa de procesos no está codificado, le hacen falta procesos y se debe modificar ya que los procesos de Gestión de Planeación Estratégica y Gestión de Calidad están unidos y son procesos Estratégicos pero independientes; la Estructura organizacional de la Contraloría, el organigrama se mantiene pero se debe codificar.

El componente de Administración de Riesgos, con respecto al elemento del Contexto Estratégico, la Matriz Dofa, el documento está completo pero le hace falta la actualización de la codificación; en la Identificación de Riesgos de cada uno de los Procesos, el Análisis de Riesgos y el Mapa de Riesgos, igualmente les falta la codificación; Las Políticas de Administración de Riesgos por ser un Programa del procesos de Gestión de la Calidad les hace falta el objetivo, alcance, responsables y control de cambios.

### 7.2.1.2 DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

**Tabla 5.** Diagnóstico Subsistema Control de Gestión

SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTIÓN	PUNTAJE POR ELEMENTO	PUNTAJE POR COMPONENTE	PUNTAJE POR SUBSISTEMA	INTERPRETACIÓN
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>1. POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	<b>3,9</b>	<b>3,1</b>	<b>3,4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
Políticas de Operación	3,9			
<b>2. PROCEDIMIENTOS</b>	<b>3,0</b>			
Procedimientos de cada proceso	3,0			
<b>3. CONTROLES</b>	<b>2,9</b>			
Controles	2,9			
<b>4. INDICADORES DE LOS PROCESOS</b>	<b>2,9</b>			
Indicadores por proceso	2,9			
<b>5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>2,9</b>			
Manual de Calidad	2,8			
Manual de Operaciones	3,0			
<b>SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTIÓN</b>				
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN</b>				
<b>1. INFORMACIÓN PRIMARIA</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>		
<b>2. INFORMACIÓN SECUNDARIA</b>	<b>3,5</b>			
<b>3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>3,9</b>			
<b>SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTIÓN</b>				
<b>COMPONENTE: COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>				
<b>1. PLAN DE COMUNICACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>		

Fuente: Auditor Ing. Carlos Lizarazo, Facilitadores.

El Subsistema de Control de Gestión presenta una situación aceptable, pues se encontró que la mayoría de los documentos están incompletos y sin codificar.

En Actividades de Control a las Políticas de Operación no están codificados; Los Procedimientos les hace falta el cuadro de aprobación donde se especifica quien elaboro, quien reviso y quien aprobó, especificar el objetivo del procedimiento para cada proceso, actualizar el alcance ya que no es el diligenciamiento de los formatos hasta su aprobación, sino la profundidad a los procesos de la entidad a los cuales hace parte el procedimiento, mencionar las referencias en las cuales se basan para desarrollarlo, falta definir términos para facilitar que sea legible ante cualquier funcionario que le compete, y se percibe que el cuerpo de los procedimientos se realizaron como caracterizaciones; los Controles e Indicadores por proceso no se han codificado; El Manual de Calidad le hace falta el cuadro de aprobación, control de cambios, control de distribución, actualización de la misión, visión y caracterización de cada proceso.

A los documentos de Información, Sistemas de Información y Plan de Comunicación es necesario agregar cuadro de aprobación y control de cambios.

### 7.2.1.3 DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

**Tabla 6.** Diagnóstico Subsistema Control de Evaluación

<b>SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTAJE POR ELEMEN TO</b>	<b>PUNTAJE POR COMPO NENTE</b>	<b>PUNTAJE POR SUBSISTE MA</b>	<b>INTERPRETA CIÓN</b>
<b>COMPONENTE: AUTOEVALUACIÓN</b>				
<b>1. AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>	<b>2,6</b>	<b>INSUFICIEN TE</b>
<b>SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACIÓN</b>				
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN</b>				

<b>INDEPENDIENTE</b>				
<b>1. AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>		
<b>2. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>1,9</b>			
<b>SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACIÓN</b>				
<b>COMPONENTE: PLANES DE MEJORAMIENTO</b>				
<b>1. PLAN MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>		
<b>2. PLAN MEJORAMIENTO FUNCIONAL</b>	<b>3,9</b>			
<b>3. PLAN MEJORAMIENTO INDIVIDUAL</b>	<b>3,9</b>			

Fuente: Auditor Ing. Carlos Lizarazo, Facilitadores.

En la Contraloría General de Santander el Subsistema de Control de Evaluación presenta una valoración Insuficiente debido a que los Componentes de Autoevaluación y Evaluación Independiente no contienen documentos que permitan verificar su desarrollo; este Subsistema sólo contiene documentos de Planes de Mejoramiento Institucional, Funcional e Individual a los cuales les hace falta la codificación.

#### **7.2.1.3.1 RECOMENDACIONES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL**

Se debe establecer los lineamientos generales para la elaboración de la estructura documental de todos los procesos de la Contraloría General de Santander y codificar de manera que sea entendible para los funcionarios y ellos apliquen la norma para los futuros documentos necesarios.

Es recomendable que para realizar los códigos se usen las abreviaturas de los procesos, determinar el tipo de documento y determinar la estructura básica de la

presentación y contenido de los documentos según lo exigido por las normas ISO 9001:2008, GP 1000:2009 Y MECI 1000:2005.

Es claro que la mayoría de los empleados de la Entidad son ajenos a este tema, por ende se debe acordar con los funcionarios de cada proceso el código para llamar el interés al cambio y lograr la claridad del tema.

Documentos incompletos o que no existen se deben crear y actualizar como los son los procedimientos a los cuales le hace falta evidenciar el ciclo PHVA, el mapa de procesos el cual se debe separar Gestión de Planeación Estratégica y Gestión de Calidad, los indicadores de cada proceso ya que algunos no muestran realmente el objetivo del proceso y los documentos de Control de Evaluación que no existen.

## 7.2.2 FASE II: SENSIBILIZACIÓN

Una vez realizado el diagnóstico inicial, la siguiente fase es la sensibilización que busca que los funcionarios responsables de cada proceso se comprometan con los objetivos propuestos por la organización en la búsqueda del mejoramiento continuo.

Para ello se conto con la colaboración del Equipo MECI para el desarrollo de los temas a tratar con todos los funcionarios de la entidad. A continuación se muestra las capacitaciones y talleres de sensibilización que se desarrollaron paralelamente con la implementación.

**Tabla 7.** Plan de Sensibilización

TITULO	OBJETIVO	FECHA	INTENSIDAD
<b>El Sistema de Modelos Estándar</b>	Instruir sobre las políticas mecanismos	8 de Agosto de 2011	1 Semana

<p><b>de Control Interno MECI 1000:2005</b></p>	<p>y métodos estratégicos, de control y de evaluación para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Contraloría General de Santander.</p>	
<p><b>Presentación del Equipo MECI y GP 1000 a los funcionarios de la Contraloría General de Santander</b></p>	<p>Dar a conocer a los funcionarios los responsables asignados a sus procesos para el desarrollo del modelo MECI.</p>	<p>16 de Agosto de 2011 1 Semana</p>
<p><b>Responsabilidad de la Dirección y de los Funcionarios responsables de cada proceso en el desarrollo de la implementación de la norma MECI</b></p>	<p>Comprometer a los Directivos y funcionarios en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización en pro de la implementación y certificación de la misma.</p>	<p>24 de Agosto de 2011 1 Semana</p>
<p><b>Importancia del manejo de formatos estandarizados y el</b></p>	<p>Dar a conocer el uso de los formatos estandarizados con su</p>	<p>Del 29 de Agosto al 16 de Septiembre de 2011 3 Semanas</p>



<b>uso de la codificación.</b>	respectiva codificación para su ubicación en NeoGestión.
<b>La Cultura Organizacional</b>	Crear cultura y clima organizacional para generar un cambio diferenciador. 20 de Septiembre de 2011 1 Semana

Fuente: Auditor Carlos Lizarazo

### 7.2.3 FASE III: FORMACIÓN

En el desarrollo de la implementación, fue necesarios capacitar a los funcionarios responsables de cada proceso, sobre el manejo y la actualización de la documentación existente como: registros, procedimientos, manuales, programas, documentos especiales, documentos legales, indicadores, análisis de riesgos y acciones correctivas y preventivas con el objetivo de dar mantenimiento y sostenimiento al sistema.

A continuación se muestra el contenido de las capacitaciones dadas a los funcionarios durante el proceso de implementación como apoyo al desarrollo de sus habilidades al manejo del software y al mejoramiento continuo del sistema.

**Tabla 8.** Plan de Formación

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FECHA:	INTENSIDAD
<b>Estandarización de los documentos según el nuevo sistema de</b>	Establecer los códigos con los responsables de cada proceso según la	Del 18 AL 25 de Agosto 2011	2 Semanas

<b>codificación</b>	norma fundamental.		
<b>Metodología del nuevo sistema documental.</b>	Familiarización de manejo de la documentación con el sistema de codificación.	de la de Septiembre de 2011	Del 30 de Agosto al 6 de Septiembre de 2011 2 Semanas
<b>Inducción al manejo del Software NeoGestión</b>	Capacitar a los funcionarios sobre las facilidades que presenta el manejo de las herramientas del software NeoGestión, facilitando la documentación, comunicación, control y evaluación de los procesos de la entidad.	Del 20 de Septiembre al 23 de Diciembre de 2011	15 Semanas
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Formar a los funcionarios sobre el seguimiento y control de los procesos que se generan dentro del sistema aplicados al manejo de las TIC.	Del 24 de Octubre al 23 de Diciembre de 2011	8 Semanas

Fuente: Auditor Carlos Lizarazo

## 7.2.4 FASE IV: IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005

Realizada la fase del diagnóstico inicial, la sensibilización y formación, se procede a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno. Para el desarrollo de cada uno de los elementos que conforman el sistema se tuvo en cuenta la documentación existente por parte de la Contraloría General de Santander trabajada por los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana en el 2009<sup>16</sup>

La actualización y los ajustes de la documentación al software NeoGestión se hicieron a los siguientes parámetros.

### 7.2.4.1 CODIFICACIÓN:

Teniendo en cuenta el diagnóstico inicial, los funcionarios de la entidad no manejaban de manera oportuna los documentos relacionados con sus procesos, lo cual incurre en la congestión documental de la información dentro de la organización.

A continuación se presenta los tipos de documentos y abreviaturas que se emplearon en la estructura documental.

**Imagen 1:** Tipos de documentos y Abreviaturas

TIPO DE DOCUMENTO	ITEM O ABREVIATURA
Manual	MA
Procedimiento	PR

<sup>16</sup> Sánchez, Kelly. Ordoñez, Rocío. Diagnóstico, Planeación del Diseño, Elaboración de la Documentación e Implementación de los cambios: ajustes y desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – a la nueva Estructura Organizacional de la Contraloría General de Santander en los Componentes Subsistema de Control Estratégico y Subsistema de Control de Gestión 2009. Bucaramanga, 2009. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

Programa	PG
Plan	PL
Instructivo	IN
Ficha técnica	FT
Registro	RE
Caracterización	CA
Documento Especial	DE
Documento Legal	Ver nota 1
Documento Reglamentario	Ver nota 2

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

Para estandarizar la codificación de los documentos tipo LEGAL que son de origen externo, se coloca las tres iniciales del tipo de documento, seguido del número asignado por la entidad al documento, luego un símbolo / y posteriormente los dos últimos dígitos del año en el cual fue emitido, ej.

Decreto 3075 de 1997 = DEC 3075 / 97.

Resolución 1016 de 1987 = RES 1016 / 87

Para estandarizar la codificación de los documentos tipo REGLAMENTARIO, se deja tal como la entidad emite su nomenclatura.

Ejemplo: Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 = NTC ISO 9001

Guía Técnica Colombiana GTC 45 = GTC 45

Los procesos con su respectiva abreviatura para los cuales aplica la norma fundamental se presentan a continuación:

**Imagen 2.** Abreviatura de los procesos

<b>PROCESO</b>	<b>ITEM O ABREV.</b>
<b>Gestión de Planeación Estratégica</b>	<b>PE</b>
<b>Gestión de Calidad</b>	<b>GQ</b>
<b>Gestión de Control y Evaluación</b>	<b>CT</b>
<b>Gestión de Control Fiscal</b>	<b>CF</b>
<b>Gestión de Responsabilidad Fiscal</b>	<b>RF</b>
<b>Jurisdicción Coactiva</b>	<b>JC</b>
<b>Procesos Administrativos Sancionatorios</b>	<b>AS</b>
<b>Gestión de Participación y Desarrollo del Control Ciudadano</b>	<b>CS</b>
<b>Gestión Jurídica</b>	<b>JU</b>
<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>TH</b>
<b>Gestión Financiera</b>	<b>GF</b>
<b>Gestión Documental</b>	<b>GD</b>
<b>Gestión de Contratación y Compras</b>	<b>CO</b>

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

Para determinar el código que le corresponde a un documento se debe seguir los siguientes parámetros:

- Determine el tipo de documento según la relación de la tabla - Documentos y abreviaturas.
- Identifique claramente el proceso al cual pertenece el documento y su abreviatura. Puede que un documento aplique a varios procesos, pero solo se debe relacionar al proceso que lo administra.
- Determine el consecutivo del documento según el tipo al que pertenece. Considere siempre dos dígitos (01, 02, ...)
- Determine el estado de revisión del documento. Todos los documentos inician con estado de revisión 01 y siempre se mantendrán los dos dígitos.

Ejemplo: el código que corresponde al primer procedimiento del proceso de Gestión del Talento Humano es:

### PROCESO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



### TIPO DE DOCUMENTO

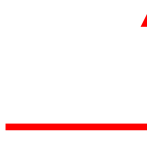
(PROCEDIMIENTO)



**PRTH-01-01**

### CONSECUTIVO DEL DOCUMENTO

(PRIMER DOCUMENTO)



### CONSECUTIVO DE REVISIONES

(DOCUMENTO INICIAL)

Para el caso actualizar el documento, solo se cambia en el código el consecutivo de revisión.

Ejemplo: **PRTH-01-02.**

La estructura básica de presentación y contenido de los documentos para el sistema se presentan a continuación.

**Imagen 3.** Presentación básica de los documentos en la CGS

<b>PRESENTACIÓN BÁSICA</b>									
<b>ITEM</b>	<b>MA</b>	<b>PR</b>	<b>PG</b>	<b>PL</b>	<b>IN</b>	<b>FT</b>	<b>RE</b>	<b>CA</b>	<b>DE</b>
<b>Encabezado</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Pie de Página</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Código</b>	X	X	X	X	X	X	X		
<b>CONTENIDO</b>									
<b>1. Objetivo</b>	X	X	X	X	X				
<b>2. Alcance</b>	X	X	X	X	X				
<b>3. Responsable</b>	X	X	X	X	X				
<b>4. Definiciones / Glosario</b>		X	X	X	X				
<b>5. Control de Cambios</b>	X	X	X						

Fuente: Carlos Lizarazo y Auditores

Los encabezados de los documentos y registros se presentan en la siguiente imagen.


**Imagen 4.** Encabezado de documentos y registros

LOGO	<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b> (letra arial 14)	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b> (letra arial 12) <b>DEPENDENCIA QUE LO EMITE</b> (Letra Arial 10)	<b>Página X de Y</b>

Fuente: Carlos Lizarazo y Auditores

En la siguiente imagen se presenta un ejemplo de encabezado:

**Imagen 5.** Encabezado del Procedimiento de Talento Humano

	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	<b>CÓDIGO: PPTH- 01-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO</b> <b>SECRETARIA GENERAL</b>	<b>Página X de Y</b>

Fuente: Autores.

El Pie de Página para los documentos se mantuvo. En la siguiente imagen se presenta el diseño.

**Imagen 6.** Pie de página del Procedimiento de Talento Humano


**Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6339188**  
**Fax (7) 6337578 Bucaramanga Colombia.**  
**[www.contraloriasantander.gov.co](http://www.contraloriasantander.gov.co)**

Fuente: Contraloría General de Santander

Los documentos como: Programas, Procedimientos y Manuales se diseñó un cuadro de control para evidenciar los responsables y los cambios efectuados a los mismos. Un ejemplo de esta aplicación se releja a continuación.



**Imagen 7. Cuadro de Control de Cambios**

 Contraloría General de Santander	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b> <b>POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS</b> GESTION DE CALIDAD	CÓDIGO: PGGQ-01-01 Página 2 de 5

CUADRO DE APROBACION				
	CARGOS	NOMBRES	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	COMITÉ DE CALIDAD	TOBIAS REMOLINA CHAPETA	31/10/2011	
REVISADO POR:	REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	HÉCTOR FABIÁN MANTILLA REMOLINA	31/10/2011	
APROBADO POR:	CONTRALOR GENERAL DE SANTANDER	JAIME LÓPEZ REYES	31/10/2011	



CONTROL DE CAMBIOS			
REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FIRMA
01	29/09/2011	EMISION INICIAL	

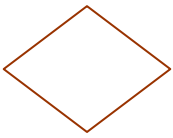



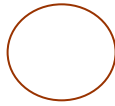


CONTROL DE DISTRIBUCIÓN					
CAN	AREA	NeoGestión	físico	FECHA	FIRMA DE RECIBIDO
1	TODAS	X		19/10/2011	
1	PLANEACION Y CALIDAD	X	Original	19/10/2011	
1	DESPACHO DEL CONTRALOR GENERAL	X	Copia Controlada	19/10/2011	

Fuente: Autores.

Para el evento de incluir diagramas de flujo en la documentación, se debe tener en cuenta la siguiente simbología:

**Imagen 8. Referencia del Diagrama de Flujo.**

SÍMBOLO	REPRESENTA:
	Inicio o final de un proceso
	Operación / actividad

	<b>Decisión / Pregunta</b>
	<b>Documento</b>
	<b>Multidocumen to</b>
	<b>Proceso alternativo</b>
	<b>Conector de actividades</b>
	<b>Conector de Páginas</b>
	<b>Vías de respuesta</b>

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

#### 7.2.4.2 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO:

El Sistema de Control Interno contiene tres Subsistemas en los cuales se aplica: los esquemas de Organización, Planes, Principios y Normas, referentes al Control Estratégico; Métodos, Procedimientos, Actuaciones, Acciones, Administración de Información y Recursos en el Control de Gestión y Mecanismos de Evaluación y

Verificación en el Control de Evaluación<sup>17</sup>. Los elementos de cada Subsistema permiten cumplir los objetivos y funciones de control social exigidas por el Estado.

Posteriormente se despliega cada Subsistema en los Componentes y se muestra cada elemento que lo compone y la actualización de los documentos.

#### **7.2.4.2.1 Control Estratégico**

##### **7.2.4.2.1.1 Ambiente de Control**

###### **7.2.4.2.1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos.**

Para ajustar este elemento al software NeoGestión, se realizó una revisión junto con el Comité Coordinador de Control Interno, para corroborar que el contenido estuviera ajustado a los principios y lineamientos de la entidad.

Una vez aprobado por el comité se adapta el documento al nuevo sistema de codificación y se sube al software NeoGestión.

Los documentos “Código de ética” y “Reglamentos Internos del Elemento de Acuerdos, compromisos y Protocolos éticos” son confidenciales de la Contraloría General de Santander. Ver anexo A.

---

<sup>17</sup> Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, Sistema de control interno para las entidades regidas por la ley 87 de 1993, República de Colombia, 2005.


#### **7.2.4.2.1.1.2 Desarrollo del Talento Humano**

Para la actualización de los documentos que hacen parte de este elemento, se conto con la colaboración del Secretario General de la Contraloría el Dr. Víctor Julio Tamí Jaimes. La actualización comprende los siguientes documentos:

- Evaluación de Desempeño
- Manual de Inducción y Re inducción
- Manual de Funciones
- Plan Institucional de Formación
- Plan de Acción de Salud Ocupacional.
- Políticas de Desarrollo del Talento Humano

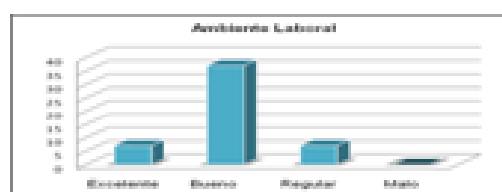
A continuación se presenta la actualización de uno de los documentos anteriormente mencionados.

**Imagen 9.** Tabulación Encuesta de Formación, Capacitación y Bienestar Social.

	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	CÓDIGO: PETH-02-01
	<b>TABULACION ENCUESTA DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL.</b> <b>TALENTO HUMANO</b>	Página 1 de 14

**TABULACIÓN ECUESTA DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**

**1. El Ambiente Laboral es:**



Excelente	7
Bueno	37
Regular	7
Malo	0

Porqué:

Buen ambiente laboral	18
Hay herramientas de trabajo	5
Falta de compañerismo	1
Existen algunas discrepancias	4
Existe responsabilidad, amabilidad y compañerismo	16
Falta de herramientas y espacio de trabajo	4

**2. Como Funcionario(a) cree haber alcanzado sus metas:**



Objetivos fijos... Resultados claros

Delegación de Santander - Calle 87 No. 10-80 Tel. 0431133 Fax (7) 0431218 Bucaramanga Colombia  
[www.contraloriasantander.gov.co](http://www.contraloriasantander.gov.co)

Fuente: Contraloría General de Santander

Una vez actualizado y aprobado los documentos, se procede a adaptar cada uno de ellos con el nuevo sistema de codificación para subirlos a NeoGestión.

#### **7.2.4.2.1.1.3 Estilo de Dirección.**

Con base al documento existente “Código del Buen Gobierno” por parte de la Contraloría General de Santander, se procedió a su actualización con la dirección de la Dra. Luz Elena Mojica Gamboa y la aprobación del Dr. Jaime López Reyes, Contralor General de Santander. Una vez realizada la actualización se adaptó el documento al nuevo sistema de codificación y se subió a NeoGestión. El documento mencionado anteriormente es por parte de la Contraloría General de Santander confidencial. Ver anexo A.

#### **7.2.4.2.1.2 Direccionamiento Estratégico**

##### **7.2.4.2.1.2.1 Planes y Programas.**


Para actualizar este elemento, se tuvo en cuenta el Plan Estratégico 2008-2011 de la Contraloría General de Santander, ya que resulta indispensable para la elaboración de este documento.

Aunque existía un documento similar, fue necesario actualizarlo y re direccionar sus objetivos específicos a los objetivos de la organización.

En este Componente se encuentran:

- Plan de acción del Plan Estratégico
- Plan Estratégico

Imagen 10. Plan de acción del Plan Estratégico

		<b>CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER</b> <b>PLAN DE ACCION DEL PLAN ESTRATEGICO</b> <b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>						CÓDIGO: PGPE-01-01 PÁG 01 DE 01		
OBJETIVO GENERAL	Nº	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	FORMULA DEL INDICADOR	RESULTADO	META PARA EL INICIO DE MEDICION		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE DE LA MEDICION	PROCESO
1. GESTIÓN DE CONTROL FISCAL	1.1	Mejorar la calidad y cobertura del control fiscal – PGA –	Elaborar Plan de Aditorias	(Nº de Sujetos Auditados en campo-PGA / Total de Sujetos de Control) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
			Determinar por municipios y nodos los hallazgos	(Nº de hallazgos administrativos/ Nº de hallazgos determinados en las auditorias) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
				(Nº de hallazgos fiscales / Nº de hallazgos determinados en las auditorias) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
				(Nº de hallazgos penales / Nº de hallazgos determinados en las auditorias) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
				(Nº de hallazgos disciplinarios / Nº de hallazgos determinados en las auditorias) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
	1.2	Priorizar las líneas de Auditoria	Verificar y analizar trimestralmente los resultados del proceso auditor	(Nº de líneas con dictamen de gestión favorable/ Nº de líneas de Control evaluadas) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
			Establecer los mapas de riesgo de los sujetos de control priorizados	(Nº de mapas de riesgo elaborados / Nº de sujetos de control priorizados) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal
			Capacitar a los auditores en técnicas del proceso auditor	(Nº de auditores capacitados / Total de Auditores) * 100	%	01/01/2010	95% 85% 65%	Trimestral	Subcontralor Delegado para el Control Fiscal	Gestión de Control Fiscal

Fuente: Contraloría General de Santander CGS.

Los ítems tenidos en cuenta para la actualización del documento Planes y Programas fueron:

- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Acciones
- Formula de Indicadores
- Resultados
- Meta para el indicador ( Inicio de medición, Resultado esperado)
- Frecuencia de Medición
- Responsables de la Medición.
- Proceso.

Una vez realizada la actualización y la revisión y aprobación por parte del comité Coordinador de Control Interno, se adapta el documento al nuevo sistema de codificación y se sube a NeoGestión.

#### 7.2.4.2.1.2.2 Modelo de Operaciones por Proceso.

La actualización de este elemento fue realizado por los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana<sup>18</sup> en el desarrollo de la documentación relacionada con la Norma Técnica Colombiana GP1000: 2005 en la Contraloría General de Santander en el 2010; cuyo Mapa de Procesos para ese entonces fue aprobado por los directivos de la entidad y sigue vigente.

Imagen 11. Mapa de Procesos Contraloría General de Santander.



Fuente: Contraloría General de Santander CGS.

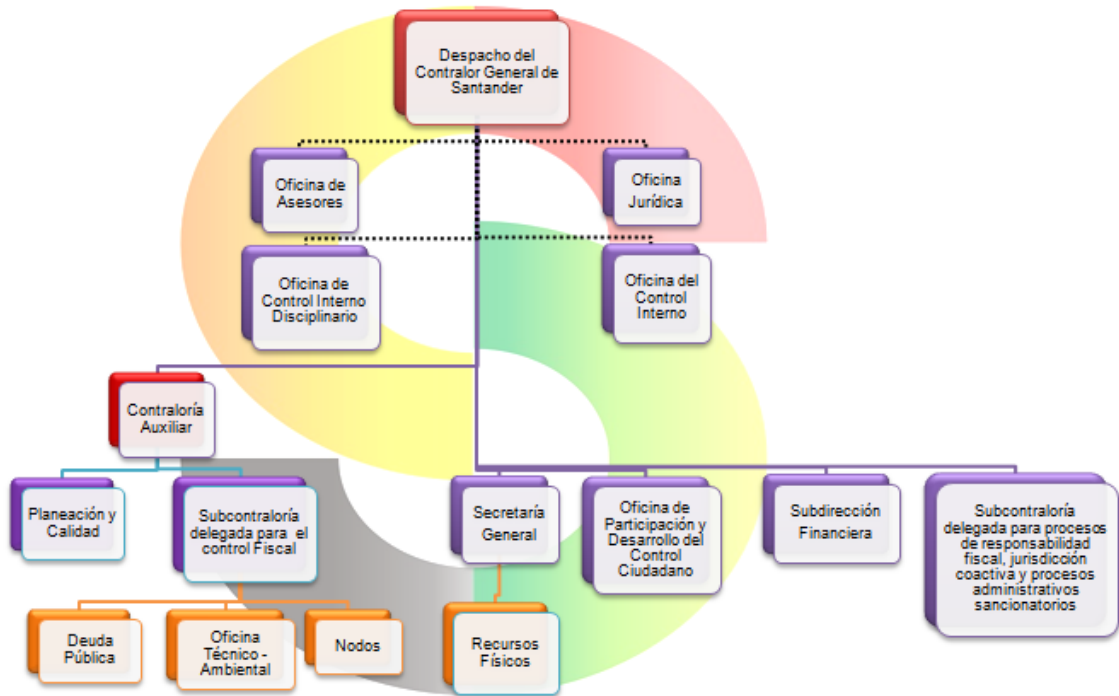
<sup>18</sup> Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.



### 7.2.4.2.1.2.3 Estructura Organizacional

La actualización de este elemento fue realizado por los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana<sup>19</sup> en el 2009 basándose en la ordenanza 035 de 2008. La actualización se sometió a revisión y posteriormente a la aprobación por parte de los directivos de la entidad y sigue vigente.

Imagen 12. Estructura Organizacional de la CGS



Fuente: Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

Una vez realizada la revisión por parte del comité Coordinador de Control Interno, se adapta el documento al nuevo sistema de codificación y se sube a NeoGestión.

<sup>19</sup> Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

### **7.2.4.2.1.3 Administración de Riesgos**


#### **7.2.4.2.1.3.1 Contexto Estratégico**

Para la actualización de este elemento se contó con la colaboración del Comité Coordinador de Control Interno y los funcionarios pertenecientes al Equipo MECI para la revisión de la Matriz DOFA, realizada unos años atrás por los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Para ajustarla se identificaron las fortalezas y debilidades con las que cuenta la organización al igual que las oportunidades y amenazas a las que está expuesta.

Una vez actualizado y aprobado por el comité Coordinador de Control Interno la matriz es documentada y adaptada al nuevo sistema de codificación para subirla a NeoGestión.

**Imagen 13 .DOFA Desarrollo del Talento Humano**

	<b>CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER</b>	código: DEPE-04-01
	<b>MATRIZ DOFA</b> PLANEACION ESTRATEGICA	Página 1 de 15

**1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS**

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		1. Cumplimiento de la Ley. 2. Compromiso Institucional. 3. Se genera confianza y credibilidad. 4. Mejoramiento continuo. 5. Cambio de cultura organizacional.	1. Incumplimiento por parte de los funcionarios. 2. Falta de socialización. 3. Resistencia al cambio. 4. Falta de seguimiento. 5. Falta de compromiso. 6. Cambio de Administración.
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS(FO)	ESTRATEGIAS(DO)
	1. Fortalecimiento Institucional. 2. Credibilidad hacia la Institución. 3. Generar confianza a los clientes externos 4. Apoyo al proceso de certificación.	1. Realización de actividades para darle continuidad y aplicabilidad al Proceso 2. Realizar evaluación permanente 3. Divulgación de los resultados de la Entidad a los clientes externos. 4. Fortalecimiento de espacios y canales de comunicación. 5. Publicación de las Políticas y Valores de la Entidad.	1. Motivaciones y/o sanciones. 2. Capacitaciones. 3. Sensibilizar a la nueva Administración.
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS(FA)	ESTRATEGIAS(DA)
	1. Sanciones que impone la ley. 2. Falta de resultados.	1. Adopción mediante resolución del Código de Ética. 2. Cumplimiento a los términos de Ley. 3. Divulgación de los resultados de la Entidad. 4. Fortalecimiento de espacios y canales de comunicación.	1. Cumplimiento de los Actos Administrativos. 2. Evaluación. 3. Sensibilización a los nuevos funcionarios.

**Objetivos fijos... Resultados claros**  
 Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6339188 Fax (7) 6337578 Bucaramanga Colombia.  
[www.contraloriasantander.gov.co](http://www.contraloriasantander.gov.co)

Fuente: CGS.

#### **7.2.4.2.1.3.2 Identificación de Riesgos**

En base a la Identificación de Riesgos realizada por los estudiantes de Universidad Pontificia Bolivariana en el 2009<sup>20</sup>, se procedió a su respectiva actualización.


Para ésta actividad se identificaron los riesgos presentes en cada uno de los procesos que hacen parte de la organización con la colaboración de cada uno de los funcionarios responsables de cada proceso.

Una vez identificados, revisados y aprobados los riesgos por cada funcionario responsable de su proceso se procedió a la documentación, codificación y montaje en NeoGestión.

---

<sup>20</sup> Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

**Imagen 14.** Identificación de Riesgos del proceso de Planeación Estratégica

	<b>CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER</b>	código: REGQ-11-01
	<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GESTION DE CALIDAD</b>	Página 1 de 16

**1.3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS: GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

¿QUE RIESGOS PERCIBES?					CONTROLES			
CAUSA (Factores internos y externos)	RIESGO (DESCRIPCION)	EFECTO (consecuencias)	FRECUCENCIA		IMPACTO	1. ¿Los controles están documentados?	si	No
			Falta de presupuesto Desconocimiento del plan Falta de compromiso	No cumplimiento del plan estratégico.			Incumplimiento de objetivos del Plan Estratégico. Bajo rendimiento de la Entidad ante la Asamblea Departamental.	1
2	MEDIA	2			MODERADO			X
3	BAJA	3			LEVE			X
Desconocimiento de la norma Falta de cultura y conocimientos administrativos	No realizar la correcta planeación para la Entidad.	Desorganización No tienen objetivos Claros	1	ALTA	1	CATASTROFICO	X	
			2	MEDIA	2	MODERADO		X
			3	BAJA	3	LEVE		X

Objetivos fijos... Resultados claros  
 Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6339188 Fax (7) 6337578 Bucaramanga, Colombia.  
 www.contraloriasantander.gov.co

Fuente: Contraloría General de Santander

**7.2.4.2.1.3.3 Análisis de Riesgos.**


Para el análisis de Riesgos, la Contraloría General de Santander cuenta con la guía de administración de riesgos emitida por la DAFP, la cual proporciona tres probabilidades de ocurrencia de un riesgo definidas: Probabilidad Baja, media y alta; al igual que una medida de calificación a las consecuencias de los riesgos definidas en una escala cualitativa de tres impactos: Leve, moderado y catastrófico.

La combinación de la medida de las probabilidades de ocurrencia junto con la medida de las consecuencias de los riesgos, permite calificar y evaluar los riesgos

de la Contraloría General de Santander facilitando su ubicación en la matriz DAFP.

Una vez claro los factores de medición, esto permite la elaboración del Mapa de Riesgos, facilitado la identificación de los riesgos de mayor impacto dentro de la organización para generar un mayor control.

**Imagen 15.** Matriz Calificación y Evaluación de Riesgos

	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	CÓDIGO: DEGQ-03-01
	<b>ANÁLISIS DE RIESGOS GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 2 de 3

MATRÍZ DE CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

FRECUENCIA	VALOR	IMPACTO		
		Leve	Moderado	Catastrófico
Alta	3	15-Moderado	30-Importante	60-Inaceptable
Media	2	10-Tolerable	20-Moderado	40-Importante
Baja	1	5-Aceptable	10-Tolerable	20-Moderado

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS:

TRATAMIENTO DE RIESGOS	
<b>Riesgo Inaceptable</b>	Es aconsejable eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible, de lo contrario se deben implementar nuevos controles de prevención para reducir la probabilidad, de protección para disminuir el impacto o compartir el riesgo si es posible a través de pólizas u otras opciones disponibles. (Evitar el riesgo, prevenir, proteger, compartir)
<b>Riesgo Importante</b>	Se deben tomar medidas para bajar la severidad del riesgo, si es posible, evitar o compartir el riesgo, se aconseja diseñar planes de contingencia para protegerse en caso de ocurrencia. (Prevenir el riesgo, compartir).
<b>Riesgo Moderado</b>	Se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona aceptable o tolerable, en lo posible, se debe prevenir estos riesgos.
<b>Riesgo Tolerable</b>	Se puede tomar medidas para bajar la severidad, si es posible, se debe decidir entre reducir el riesgo, asumirlo o compartirlo realizando un análisis de costo beneficio. (Se deben conservar y mejorar los controles).
<b>Riesgo Aceptable</b>	La entidad puede asumir el riesgo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen. (Aceptar el riesgo).

Objetivos fijos... Resultados claros  
Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6330188 Fax (7) 6337578 Bucaramanga Colombia.  
www.contraloriasantander.gov.co

Fuente: Guía Administración de Riesgos.

Igualmente la DAFP proporciona una tabla para el tratamiento de cada riesgo encontrado; esta maneja cinco medidas de respuesta: inaceptables, importantes, moderados, tolerables o aceptables y para cada una de ellas aconseja una acción a tomar. A continuación se presenta la imagen de la tabla de tratamiento de Riesgos.

La actualización de este elemento se realizó junto con la actualización de la Identificación de Riesgos realizado por los funcionarios responsables de cada proceso.

#### 7.2.4.2.1.3.4 Valoración de Riesgos

Una vez calificado, analizado y evaluado cada uno de los riesgos encontrados en cada proceso dentro de la Contraloría General de Santander, se procedió a la actualización del Mapa de Riesgos.

Para ello se contó nuevamente con la colaboración de los funcionarios responsables de cada proceso para el montaje de su respectivo Mapa de Riesgo.

El Mapa se compone de:

- Proceso
- N° de Riesgos
- Impacto
- Frecuencia
- Evaluación de Riesgos
- Controles existentes
- Tratamiento de Riesgos
- Opciones de Manejo
- Acciones
- Indicadores
- Responsables

Un ejemplo de Mapa de Riesgos de un proceso se muestra a continuación.



Imagen 16. Mapa de Riesgos Control Fiscal

CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER		CÓDIGO: DEGR-12-01									
MAPA DE RIESGOS											PÁG 01 DE 01
GESTION DE CALIDAD											
PROCESO	N°	RIESGO	IMPACTO	FRECUENCIA	EVALUACION DE RIESGOS	CONTROLES EXISTENTES	TRATAMIENTO DEL RIESGO	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	INDICADORES	RESPONSABLE
GESTIÓN ESTRATÉGICA	1	No cumplimiento del plan estratégico.	C	MEDIA	40	Existe un plan de Acción del Plan Estratégico	IMPORTANTE	Se deben tomar medidas para bajar la severidad del riesgo, si es posible, evitar o compartir el riesgo, se aconseja diseñar planes de contingencia para protegerse en caso de ocurrencia. (Prevenir el riesgo, compartir).	Realizar un seguimiento periódico del avance del plan estratégico.	Nº de Objetivos Cumplidos en el Plan estratégico / Nº de Objetivos Planteados en el Plan estratégico	Contralor General de Santander
	2	No realizar la correcta planeación para la Entidad.	C	BAJA	20	Existe un manual de funciones que asegura que el perfil del cargo cuente con requisitos indispensables para desarrollar las labores de planeación.	MODERADO	Se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona aceptable o tolerable, en lo posible, se debe prevenir estos riesgos.	Aplicación de los procedimientos establecidos.	% Cumplimiento de la Planeación de la Entidad	Contralor General de Santander
GESTIÓN OPERATIVA	1	No presentar oportunamente los informes.	C	MEDIA	40	Verificación de las fechas establecidas para presentar informes.	IMPORTANTE	Se deben tomar medidas para bajar la severidad del riesgo (Prevenir y/o compartir el riesgo).	Emitir oficios solicitando la entrega oportuna de los resultados.	(Nº de Informes realizados en las fechas establecidas / Nº de Informes Programados) * 100	Jefe de Oficina de Control Interno
	2	Elaborar informes con información inconsistente y/o errónea.	M	MEDIA	20	Revisión oportuna de la información disponible antes de realizar los informes.	MODERADO	Se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona aceptable o tolerable, en lo posible, se debe prevenir estos riesgos.	Aplicar de manera efectiva y eficaz el control existente.	(Nº de Informes con Información inconsistente y/o errónea / Nº Total de Informes) * 100	Jefe de Oficina de Control Interno

Fuente: Contraloría General de Santander

Una vez aprobado por los responsables de cada proceso, se procedió a adaptar el documento con el nuevo formato, codificación y montaje a NeoGestión.

### 7.2.4.2.1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos

Para las Políticas de Administración de Riesgos se propuso que cada funcionario responsable de cada proceso planteara una política que garantizara el compromiso por mitigar y controlar los riesgos presentes en su proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales.

Una vez redactadas las políticas de cada proceso, fue puesta a disposición del Equipo MECI para su revisión, corrección y aprobación. Una vez aprobado, se documentó y se adaptó el nuevo formato y codificación para subirlo a NeoGestión.

### 7.2.4.2.2 Control de Gestión

#### **7.2.4.2.2.1 Actividades de Control**

##### **7.2.4.2.2.1.1 Políticas de Operación**

Teniendo claro los elementos de Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos se procedió a la actualización de los objetivos y estrategias relacionadas con las Políticas de Operación de cada uno de los procesos que hacen parte de la Contraloría General de Santander.

Para verificar se contó con el apoyo del Equipo MECI, para revisar que estas cumplieran con los requerimientos exigidos por la norma.

Una vez revisado, se puso a disposición de los funcionarios responsables de cada proceso para su aprobación y adaptación del documento al nuevo formato, codificación y montaje en NeoGestión.

##### **7.2.4.2.2.1.2 Procedimientos**

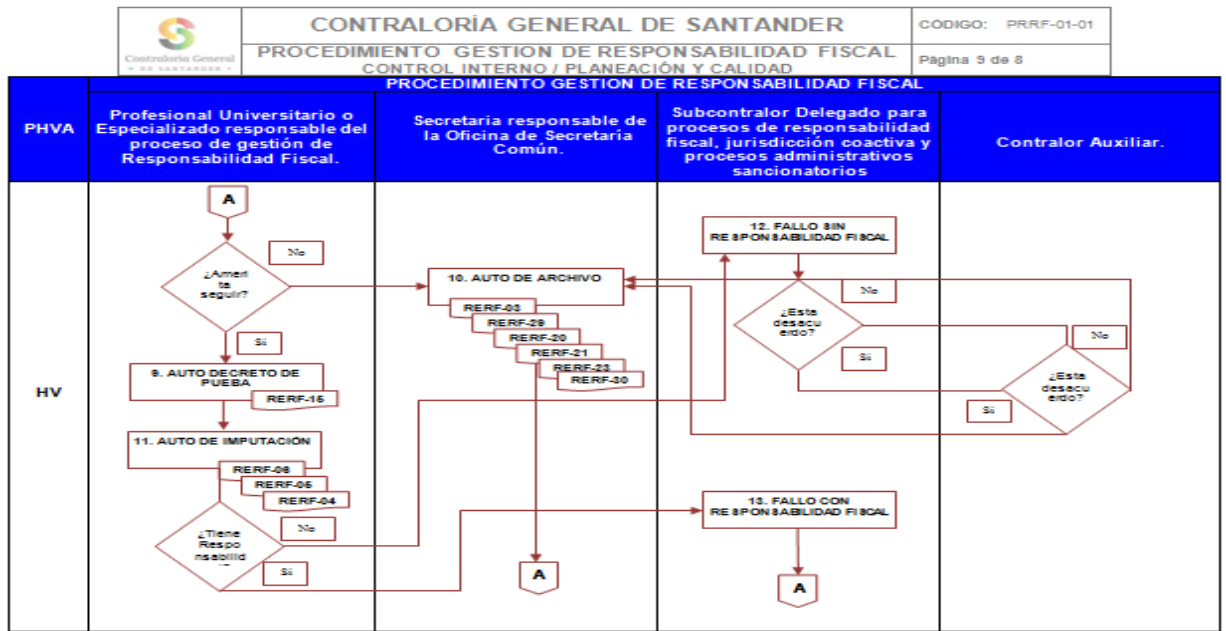
Para la actualización de este elemento, se contó con la colaboración de los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana que estaban en el proceso de Implementación de la NTC PG 1000:2005 desarrollaron conjuntamente con los autores los manuales de los procedimientos que hacen parte de la Contraloría General de Santander.

Todos los procedimientos fueron revisados por los dos equipos de estudiantes: MECI y GP 1000:2005 modificando su estructura documental y ajustando los procedimientos a las normas y leyes vigentes.

Una vez realizado el montaje de los procedimientos, se puso a disposición de los funcionarios responsables de los procesos para su revisión y aprobación.

Un diagrama de procesos de la Contraloría General de Santander que se modificó según las normas y leyes vigentes se muestra a continuación.

**Imagen 17.**Diagrama de flujo Procedimiento Responsabilidad Fiscal



Fuente: Autores

Una vez aprobado por los funcionarios se procede a la adaptación del documento al nuevo formato, codificación y montaje en NeoGestión.


### 7.2.4.2.2.1.3 Controles

Teniendo claro la existencia de riesgos, es necesario que exista un control para verificar el avance de las acciones correctivas en caso de que el riesgo ya se halla presentado o preventivo si el riesgo puede llegarse a presentar.

Para ello con la ayuda de los funcionarios responsables de cada proceso se plantearon los controles para cada uno de los riesgos.

Un ejemplo del planteamiento de controles para un proceso de entidad se muestra a continuación:

**Imagen 18.** Diseño de Controles Gestión Financiera

	CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER				CODIGO: PGCT-02-01
	CONTROLES				
	GESTION DE CONTROL Y EVALUACION				PAG 01 DE 01
PROCESO	RIESGO	ACCIONES DE DISEÑO	TIPO DE CONTROL	CONTROLES PROPUESTOS	RESPONSABLE
GESTION DE PLANEACION ESTRATEGICA	No cumplimiento del plan estratégico.	Fijar un cronograma de seguimiento al Plan Estratégico.	Preventivo	Realizar un seguimiento periódico del avance del plan estratégico.	Contralor General de Santander
	No realizar la correcta planeación para la Entidad.	Aplicación de los procedimientos establecidos.	Preventivo	Asegurarse que los funcionarios encargados tengan las habilidades y competencias para desempeñar el cargo.	Contralor General de Santander
GESTION DE CONTROL	No presentar oportunamente los informes.	Emitir oficios solicitando la entrega oportuna de los resultados.	Preventivo	Verificación de las fechas establecidas para presentar informes.	Jefe de Oficina de Control Interno
	Elaborar informes con información inconsistente y/o errónea.	Revisión oportuna de la información disponible antes de realizar los informes.	Preventivo	Verificar que la información tenga un respaldo del responsable que la suministra.	Jefe de Oficina de Control Interno
	No cumplimiento del plan de auditorias.	Fijar un cronograma de seguimiento del Plan Anual de Auditorias.	Preventivo	Revisión y medición del indicador del cumplimiento del PAA.	Jefe de Oficina de Control Interno

Fuente: Contraloría General de Santander

#### 7.2.4.2.2.1.4 Indicadores

Para dar seguimiento al cumplimiento de las metas, de los procedimientos relacionados a cada proceso de la Contraloría General de Santander, es necesario llevar cabo un control sobre el avance de los mismos. En base a las actualizaciones realizadas a los procedimientos y caracterizaciones, se plantearon los indicadores como la forma de medir el avance de los objetivos propuestos por cada una de las dependencias de la organización.

Los indicadores permiten conocer el alcance de cada proceso desde tres aspectos importantes: la eficacia, eficiencia y efectividad. Tomando como referencia los formatos de la DAFP, los autores junto con cada funcionario responsable de cada proceso diseñaron estos indicadores que posteriormente fueron sometidos a prueba para determinar si median el cumplimiento de los objetivos.

Una vez realizados los ajustes pertinentes, se presentaron al Comité Coordinador de Control Interno para su aprobación y posterior documentación adaptándolo al nuevo formato y codificación para el montaje en NeoGestión.

**Imagen 19.** Ejemplo Indicadores Gestión Participación Ciudadana y Control Social

	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	CODIGO: DEGQ-04-01
	<b>MAPA ESTRATEGICO GESTION DE CALIDAD</b>	Página 3 de 3

Objetivos del Sistema	Procesos	Objetivos del Proceso	Indicador	Fórmula	Perspectiva.	Periodo	Responsable	Meta	Medio	Alerta
Garantizar que los recursos públicos cumplan con las funciones esenciales del Estado.	Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	Atender y cumplir con las solicitudes presentadas por los quejosos y/o peticionarios con el fin de aplicar el control fiscal participativo	Eficacia Plan De Capacitación En Control Social	Capacitaciones De Control Social Realizadas *100/ Total De Capacitaciones Programadas	Procesos Internos	Trimestral	Profesional Especializado - Proceso de Gestión de Participación y Desarrollo del Control Ciudadano	90	80	70
			Eficiencia En La Gestión De Control Social	( Total De Presupuesto Ejecutado - Total Presupuesto Asignado ) *100/ Total De Presupuesto Ejecutado	Procesos Internos	Trimestral		10	20	30
			Efectividad En Atención Ciudadana	Puntaje Total Obtenido *100/ Total Encuestas Realizadas	Cliente	Trimestral		80	70	60
			Efectividad En Capacitación En Control Social	Promedio De Evaluaciones De Satisfacción Capacitación En Control Social *100/ Puntaje Máximo A Obtener	Procesos Internos	Trimestral		90	80	70
			Efectividad En Gestión De Control Social 1	Solicitudes De Control Social Participativo En El Periodo Actual / Solicitudes De Control Social Participativo En El Periodo Anterior	Cliente	Trimestral		1	0.9	0.8

. Fuente: Carlos Lizarazo y Autores.

#### **7.2.4.2.2.1.5 Manual de Procedimientos**

Los autores en colaboración con el grupo de estudiantes a cargo de la implementación de la NTC GP 1000:2005 fueron las personas quienes crearon, actualizaron y modificaron todo lo referente a los registros, codificación de toda la documentación, montaje de los procedimientos y sus diagramas de flujo, manual de calidad, mapa de procesos y capacitaciones apoyándose en las normas técnicas junto con la políticas de la entidad como: misión, visión, normograma, mapa de riesgos e indicadores de gestión referentes cada uno a los procesos hacen parte de la Contraloría General de Santander. Todo lo anteriormente nombrado fue entregado en medio magnético a la entidad y montado en el software NeoGestión, aunque los ajustes fueron mínimos el Manual de Calidad se pueden observar en el anexo C.

#### **7.2.4.2.2.2 Información**

##### **7.2.4.2.2.2.1 Información Primaria**


Para la actualización de este elemento se tuvo en cuenta la información primaria que maneja actualmente la Contraloría General de Santander. La entrada de esta información se puede identificar en las caracterizaciones de los procesos en relación a los agentes internos y externos que maneja la organización como son: Los sujetos de Control Interno, Entidades Reguladoras del Estado y la comunidad en general.

La información primaria actualizada fue verificada por cada funcionario responsable de cada proceso de manera eficaz empleando los formatos utilizados

por los estudiantes de la Universidad Industrial de Santander<sup>21</sup> en el 2008 ya que estas están sujetas a los parámetros establecidos por la DAFP.

Un ejemplo en la actualización de este elemento se muestra a continuación.

**Imagen 20.** Información Primaria del proceso Gestión de Participación

 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>				
INFORMACIÓN PRIMARIA				
GESTIÓN DE CONTROL FISCAL				
				CODIGO: DECF-01-01
				PAG 01 DE 01
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN PRIMARIA	FUENTE	OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN	DOCUMENTOS ASOCIADOS
GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DEL CONTROL CIUDADANO	Formato de Quejas y/o Denuncias	Comunidad	Dar el tramite correspondiente a las quejas y/o denuncias que competen a la Entidad.	Oficio de Respuesta.
	Informes de Quejas y/o Denuncias	Comunidad	Preparar y rendir informes de las acciones realizadas y los resultados alcanzados.	Informes de quejas y/o denuncias
	Registro de quejas, informes observaciones y sugerencias	Comunidad	Organizar los informes y las quejas recibidas en medio fisico y magnetico.	Registro de quejas, informes, observaciones y sugerencias.
	Programa de Sensibilización y Divulgación	Comunidad	Organizar y desarrollar programas de promoción, sensibilización y divulgación, que potencien la participación ciudadana y contribución a la vigilancia fiscal.	Programa de Promoción, Sensibilización y Divulgación

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores.

#### 7.2.4.2.2.2 Información Secundaria

La Información Secundaria al igual que la Información Primaria se actualizó teniendo en cuenta las caracterizaciones de los procesos ya actualizados junto con el manual de implementación del DAFP.


La información Secundaria actualizada fue igualmente verificada por cada funcionario responsable de cada proceso empleando los formatos utilizados por los estudiantes de la Universidad Industrial de Santander<sup>22</sup> en el 2008 según lineamientos del DAFP

<sup>21</sup> Acevedo, Lady. Acosta, Julián. Badillo Sandra. Ortiz, Carol. Rapalino, Camilo. "Diagnóstico, Desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MEC1000:2005 en la Contraloría General de Santander. Bucaramanga, 2008. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial) Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

<sup>22</sup> Acevedo, Lady. Acosta, Julián. Badillo Sandra. Ortiz, Carol. Rapalino, Camilo. "Diagnóstico, Desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MEC1000:2005 en la Contraloría General de Santander. Bucaramanga, 2008. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial) Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

La siguiente imagen representa un ejemplo de la Información Secundaria de uno de los procesos de la entidad.

**Imagen 21.** Información Secundaria Gestión de Control Fiscal

 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b> <b>INFORMACIÓN SECUNDARIA</b> <b>GESTIÓN DE CONTROL FISCAL</b>		CODIGO: DECF-02-01 PAG 01 DE 01		
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN SECUNDARIA	FUENTE	OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN	DOCUMENTOS ASOCIADOS
GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DEL CONTROL CIUDADANO	Plan Estratégico. Recursos Asignados.	Gestión de Planeación Estratégica y Gestión de Calidad. Gestión de Control Fiscal.	Capacitar a los veedores con el fin de apoyar el ejercicio del Control Fiscal Participativo.	Certificado de Capacitación.
	Información Solicitada	Contraloría General de Santander.	Brindar información que soliciten las veedurías para su buen funcionamiento.	Documentos, informes ó formatos, programas, etc.
	Indicadores de Gestión	Contraloría General de Santander.	Realizar y Evaluar los Indicadores de gestión que pertenecen al proceso.	Listado de Indicadores de Gestión.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Plan Estratégico	Contraloría General de Santander.	Asegurarse que el proceso cumpla con los objetivos planteados por la Entidad.	Plan Anual Operativo, Registros.
	Documentos y Registros.	Los procesos de la Contraloría General de Santander.	Cumplir con el procedimiento de control de registros y archivar adecuadamente todos los documentos de la Entidad.	Libro Radicador, Formato de disposición de Archivos.
	Solicitud de información.	Los procesos de la Contraloría General de Santander.	Ordenar el Archivo y asegurarse que este al día.	Documento ó Información Solicitada.
	Tablas de Retención Documental.	Los procesos de la Contraloría General de Santander.	Aplicar la ley de archivo en la Contraloría General de Santander.	Tablas de Retención Documental.
	Lineamientos de Gestión Documental. Reglamento de Archivo. Documentos y Registros de cada proceso de la Entidad. Tablas de Retención Documental.	Los procesos de la Contraloría General de Santander.	Clasificar, Organizar y Enviar documentación al Archivo Central.	Documentos Organizados y Clasificados.
	Tablas de Retención Documental. Documentos organizados, depurados y clasificados.	Proceso de Gestión Documental.	Conservación de documentación y definición de disposición final.	Documentos para conservación total, selección, eliminación, microfilm y digitalizar.

Fuente: : Carlos Lizarazo y Autores

#### 7.2.4.2.2.3 Sistemas de Información

Tomando en cuenta el formato realizado por los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana<sup>23</sup> en el 2009, la actualización de este elemento se desarrollo con la colaboración de los funcionarios responsables de cada proceso.

El formato consta de los siguientes ítems.


<sup>23</sup> Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.



- Proceso
- Sistema de Información
- Fuente
- Medios de captura
- Destinatarios
- Política

Un ejemplo de la actualización de este elemento se presenta a continuación.

**Imagen 22** Sistemas de Información por proceso.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER					CODIGO: RECF-53-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN					PAG 01 DE 01
	GESTION DE CONTROL FISCAL					FECHA:
PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO EN EL PROCESO	FUENTE	MEDIOS DE CAPTURA	DESTINATARIOS	POLITICA	
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Correo Interno	Ventanilla Única	Documentos Impresos	Toda la Entidad	La utilidad de los recursos y servicios de información para la toma de decisiones y la solución de problemas en toda la CGS.	
GESTIÓN FINANCIERA	Internet, Teléfono, excel, Fax, Correo Certificado, Correo Interno y SICE.	Despacho del Contralor, Sujetos de Control y Entidades Públicas y Privadas.	Documentos Impresos, Internet y Teléfono.	Entidades Públicas y provadas, Sujetos de Control, Funcionarios y Despacho del Contralor.	La creación de recursos y servicios Información con criterios de eficiencia, eficacia y competitividad	

Fuente: Autores.

Una vez actualizada la información de procede a adaptar el documento con el nuevo formato y codificación para subirlo a NeoGestión.

### **7.2.4.2.2.3 Plan de Comunicación y Medios de Comunicación**

En la práctica desarrollada por los estudiantes de la Universidad Industrial de Santander<sup>24</sup> en el 2008 en la Contraloría General de Santander, realizaron un plan de Comunicación basados en el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa (MCPOI) para las entidades del Estado del USAID-CASALS &ASSOCIATES INC. Que actualmente está vigente.

Adicionalmente los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana<sup>25</sup> en el 2009 realizaron un formato para evidenciar de manera más clara como se transmite la información dentro y fuera de la organización, por medio de la comunicación tanto interna como externa dirigida a los grupos de interés y comunidad en general.

Para la actualización de este elemento que involucra los Planes de Comunicación y los Medios de Comunicación se conto con la colaboración del Grupo MECI para la revisión del materia. Una vez revisado fue presentado al Comité Coordinador de Control Interno para su aprobación.

Una vez aprobado, el documento fue adaptado al nuevo formato, sistema de codificación y montaje en NeoGestión.

---

<sup>24</sup> Acevedo, Lady. Acosta, Julián. Badillo Sandra. Ortiz, Carol. Rapalino, Camilo. “Diagnóstico, Desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2005 en la Contraloría General de Santander. Bucaramanga, 2008. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial) Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

<sup>25</sup> Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

### 7.2.4.2.3 Control de Evaluación

#### 7.2.4.2.3.1 Evaluación Independiente

En este documento se encuentra el reporte de auditorías ante la conformidad de los requerimientos de la norma ISO 9001: 2209 y el Modelo de Control Interno, además de que la Entidad se reserva el derecho de estos documentos como confidenciales.

**Imagen 23.** Auditoría Interna


Reporte De Auditoria		Cod: RMC 07 00	
<b>Auditoria:</b>	1		
<b>Fecha:</b>	2008-06-12		
<b>Equipo Auditor:</b>			
<b>Lider:</b>	Juan Pablo Pinilla Ospina		
<b>Auditores:</b>	Carlos Germán Lizarazo Palacios		
<b>Aud. en Formación:</b>	Juan Pablo Pinilla Ospina		
	Maria Eugenia Ospina Botero		
<b>Informe de Hallazgos.</b>			
<b>Proceso</b>	<b>NCM</b>	<b>Ncm</b>	<b>Obs.</b>
Alta Direccion	1	0	0
Inventarios	0	1	0
Gestión De Producción	3	0	0
Talento Humano	2	0	0
Compras	0	0	0
Mejoramiento Continuo	0	2	0
Comercial	0	0	0
<b>Estado:</b> Registro Abierto.			
<b>Fecha de Creación:</b> 2008-07-06 17:02:13 <b>Fecha de Edición:</b> 0000-00-00 00:00:00			
<b>Actividades Desarrolladas:</b>			
Se desarrolló el programa de auditorias para el periodo comprendido de junio de 2008 a diciembre de 2008. Este comprende de un cronograma de auditorias, del plan de auditorias y de las listas de chequeo correspondientes para cada proceso.			
La auditoria se ejecuto con los diferentes dueños de los procesos y algunas personas del nivel operativo de cada proceso en las instalaciones de la oficina principal en la ciudad de Bucaramanga y en las oficinas de control administrativo y operativo de la finca Maquencial.			

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores.

### 7.2.4.2.3.2 Planes de Mejoramiento

#### 7.2.4.2.3.2.1 Plan Mejoramiento Institucional

**Imagen 24.** Plan Mejoramiento Institucional

		<small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CARLOS</small> <b>PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>						<small>CODIGO: REC-83-01</small> <small>PAG 01 DE 01</small>	
		CONTROL DE EVALUACIÓN							
HALLAZGO N°	OBSERVACIONES AGR	ACCIONES CORRECTIVAS A DESARROLLAR	AREA Y RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE EJECUCION	METAS CUANTIFICABLES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES	
						Proyectado	Cuantificado		
<b>Gestión en Control Interno</b>									
<b>Gestión Financiera</b>									

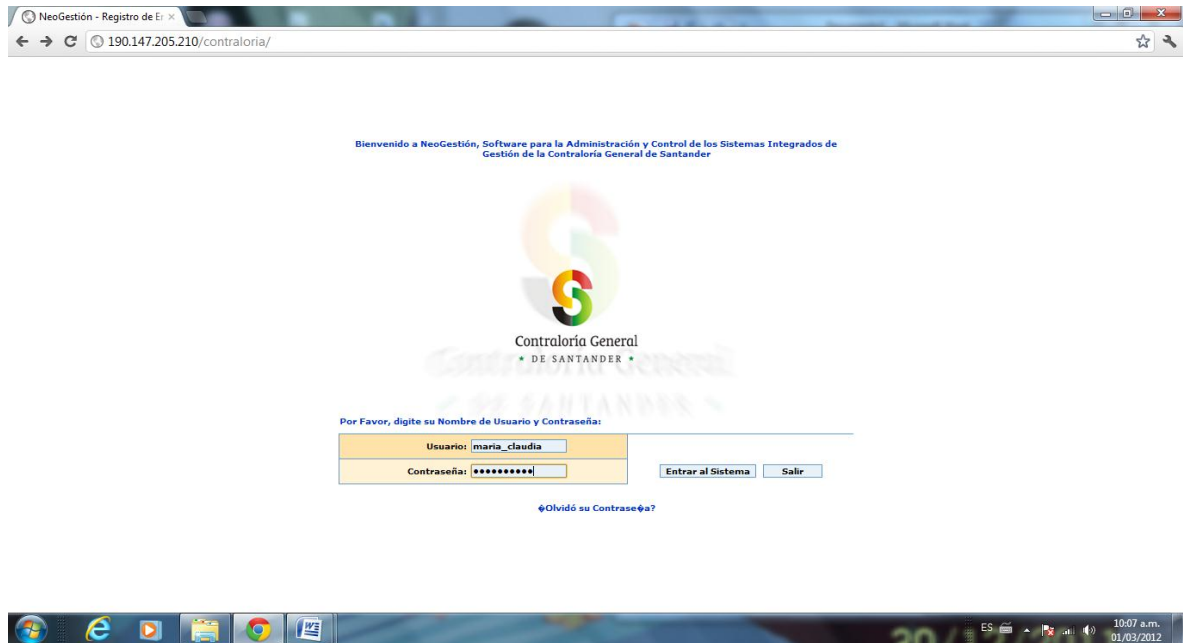
Fuente: Autores y Carlos Lizarazo.

### 7.2.4.3 APLICACIONES DEL SOFTWARE NEOGESTIÓN

A la par con la implementación del sistema MECI se desarrolló su montaje en el software NeoGestión, a continuación se muestran algunas de sus aplicaciones que fueron parte de la formación dada a los funcionarios.

El ingreso al Software NeoGestión se remite al URL: <http://190.147.205.210/contraloría>. Un ejemplo de ello se muestra a continuación:

## Imagen 25. Ingreso a NeoGestión



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

Una vez ingresada la clave, el sistema se remite a la Plataforma de Inicio desde donde el funcionario tiene a disposición herramientas como:

- Administración
- Comunicado Interno
- Mejoramiento Continuo
- Novedad de Personal
- Modelo Estándar de Control Interno
- Normograma
- Solicitud de Documentos

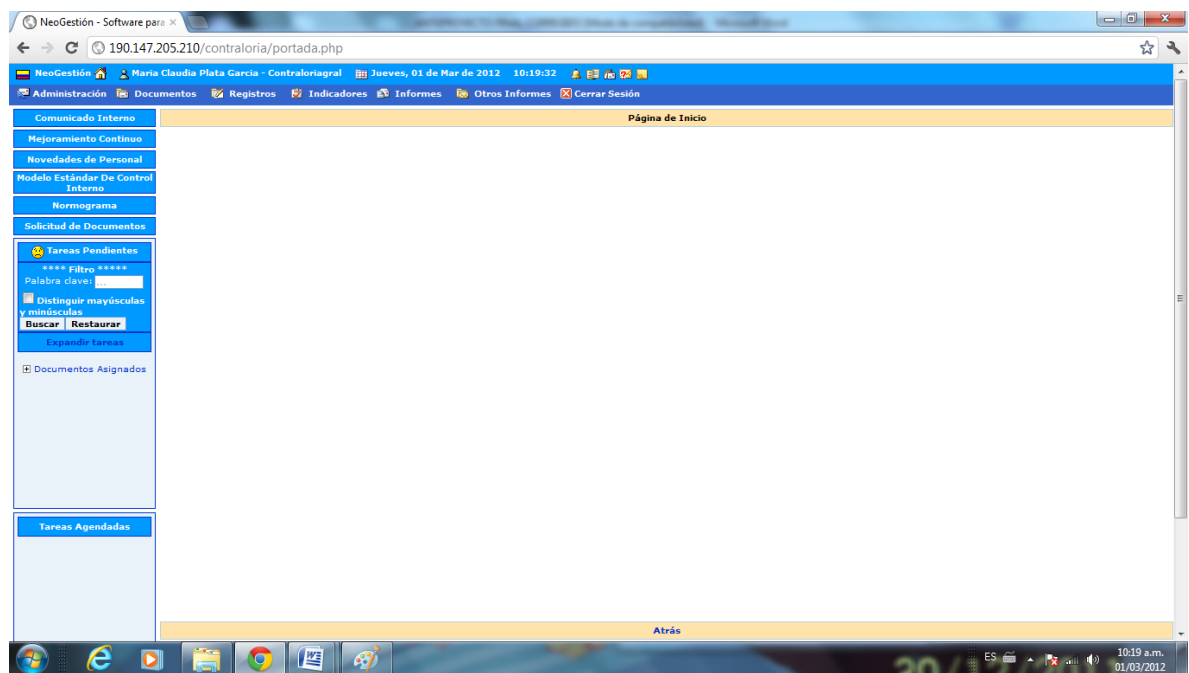
E información relacionada con el proceso de cada funcionario como:

- Documentos

- Registros
- Indicadores
- Informes
- Otros Informes

Un pantallazo de la información antes mencionada se muestra a continuación:

**Imagen 26.** Plataforma de Inicio



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Administración: el usuario puede cambiar la clave y cerrar la sección.
- Comunicado Interno: el programa permite enviar comunicados a cualquier funcionario de la Contraloría.

## Imagen 27. Comunicado Interno

NeoGestión - Software para ...  
190.147.205.210/controloria/portada.php  
Jueves, 01 de Mar de 2012 10:46:36  
Administración Documentos Registros Indicadores Informes Otros Informes Cerrar Sesión

Comunicado Interno Cod: REPE-01-01

Comunicado N°: 92 Clase de Comunicado: Circular

Fecha: 2012-03-01

De: Maria Claudia Plata Garcia

Para:

- Alcibades Centeno Rodriguez
- Alvaro Celis Solano
- Alvaro Enrique Gutierrez Ayala
- Ana Betty Bautista Caceres

Tipo:  Usuarios  No Usuarios  Todos Seleccionar Todos:  Si  No Nombre: \_\_\_\_\_

Características: Requiere Respuesta?  Si  No Es Urgente?  Si  No

Asunto:

Descripción:

Copia a Contactos: Institucionales - Personales

Adjuntar

Documentos Adjuntos

Enviar

Atrás

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

Su estructura contiene:

- Comunicado: puede ser circular, derechos de petición o tutelas.
- Fecha.
- De.
- Para.
- Requiere Respuesta Urgente o no?
- Asunto
- Descripción
- Copia a contactos
- Adjuntos.

- Mejoramiento Continuo: el usuario puede hacer seguimiento al Sistema de Gestión.

**Imagen 28.** Mejoramiento Continuo

The screenshot shows a web browser window with the URL 190.147.205.210/controloria/portada.php. The page title is 'Mejoramiento Continuo' and the code is 'Cod: REGQ-03-01'. The form contains the following fields and options:

- Mejoramiento:** 66
- Fecha de Inicio:** 2012-03-01
- Clase:** Seguimiento al Proceso
- Características:** Es Confidencial?  Si  No; Es Urgente?  Si  No
- Sistema de Gestión:** [Dropdown menu]
- Tipo de Mejoramiento:**
  - Accion Correctiva
  - Accion Preventiva
  - Solicitud De Correccion
  - Quejas
  - Reclamos
  - Acciones De Mejora
- Proceso:** [Dropdown menu]
- De:** Maria Claudia Plata Garcia
- Para:** [Dropdown menu]
- Descripción:** [Text area]
- Adjuntar:** [Button]
- Documentos Adjuntos:** [Section]
- Atrás:** [Button]

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

Su estructura está conformada por:

- Fecha
- Característica; si es confidencial; si es urgente.
- Sistema de Gestión (ISO 9001, GP 1000, MECI o SIG)
- Tipo de mejoramiento (Acción correctiva, acción preventiva, solicitud de corrección, quejas, reclamos y acciones de mejora)
- Proceso
- De
- Para
- Descripción
- Adjuntos.



- Novedad de Personal: Permite enviar información en tiempo real sobre el estado del funcionario.

**Imagen 29.** Novedad de Personal

The screenshot shows a web browser window with the URL 190.147.205.210/contraloria/portada.php. The page title is 'NeoGestión - Software para...'. The user is logged in as 'Maria Claudia Plata Garcia - Contraloriagral' on 'Jueves, 01 de Mar de 2012' at '11:05:40'. The navigation menu includes 'Administración', 'Documentos', 'Registros', 'Indicadores', 'Informes', 'Otros Informes', and 'Cerrar Sesión'. The main content area is titled 'Novedades De Personal' with a code 'Cod: 000-00-24'. The form fields are as follows:

- Novedad:** 5
- Fecha:** 2012-03-01 11:03:55
- De:** Maria Claudia Plata Garcia
- Para:** [Input field] [Escoger...]
- Tipo de Novedad:**
  - Cita Medica
  - Incapacidad
  - Licencia Personal
  - Permiso Personal
- Tiempo:** Total Horas: [Input] Total Minutos: [Input]
- Inicio:** Fecha: [Input] [Escoger...] Hora: 00 a.m. Minutos: 00
- Final:** Fecha: [Input] [Escoger...] Hora: 00 a.m. Minutos: 00
- Justificación:** [Large text area]
- Buttons:** [Enviar] [Atrás]

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

Su estructura lo conforma:

- Fecha
- De
- Para
- Tipo de novedad (Cita médica, incapacidad, licencia personal, permiso personal, licencia de maternidad, vacaciones y otras)
- Tiempo ( Total horas, total minutos)
- Fecha Inicio
- Fecha Final
- Justificación

- Modelo Estándar de Control Interno: Contiene los documentos que hacen parte de esta modalidad de sistema:

Imagen 30. Modelo Estándar de Control Interno

Subsistema	Componente	Elemento	Documento(s)
Control Estratégico	Ambiente De Control	Acuerdos, Compromisos O Protocolos éticos	Reglamento Interno Código De ética
		Desarrollo Del Talento Humano	Evaluación De Desempeño Tabulación Encuesta Manual De Funciones Plan Institucional De Capacitación Políticas De Desarrollo De Talento Humano Plan De Acción Ocupacional
		Estilo De Dirección	Código De Buen Gobierno
Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes Y Programas	Plan De Acción Del Plan Estratégico Plan Estratégico
		Modelo De Operación Por Proceso	Mapa De Procesos
		Estructura Organizacional	Organigrama
Control Estratégico	Administración De Riesgos	Contexto Estratégico	Matriz Dofa
		Identificación De Riesgos	Identificación De Riesgos
		Análisis De Riesgos	Análisis De Riesgos
		Valoración De Riesgos	Mapa De Riesgos
		Política De Administración De Riesgos	Políticas De Administración De Riesgos

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Normograma: comprende los documentos legales que conforman la estructura funcional de la entidad.

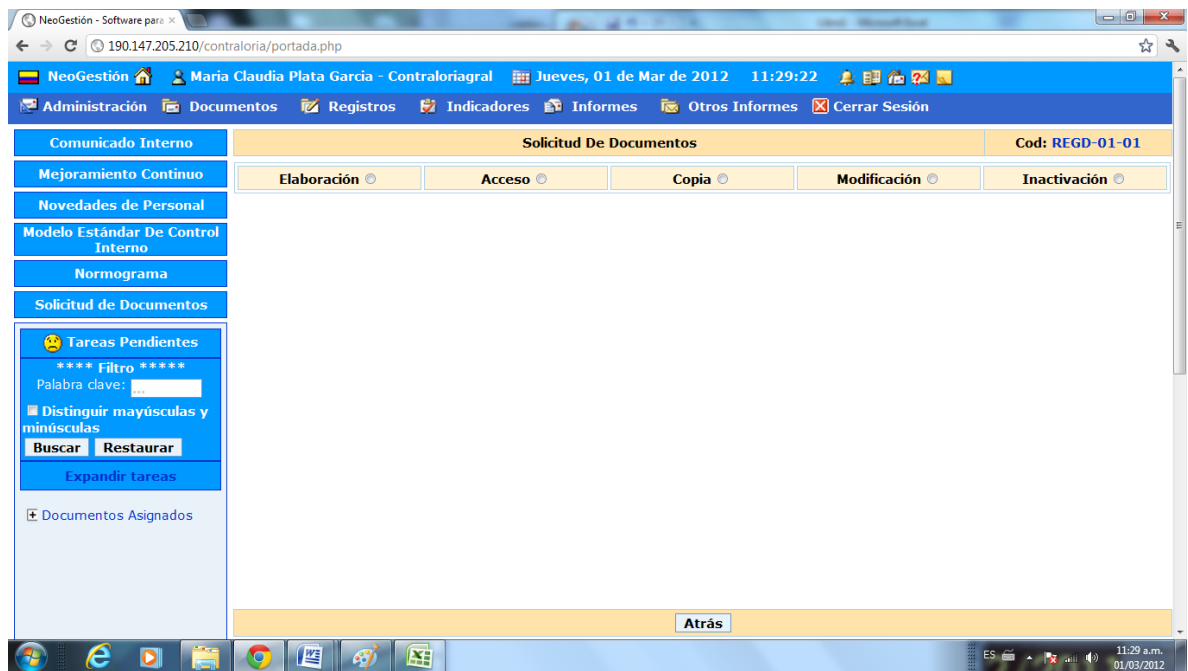
Imagen 31. Normograma

Consecutivo	Proceso	Documento	Proceso	Artículo(s)
Ley 610 Del 2000	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Establece El Trámite De Los Procesos De Responsabilidad Fiscal De Competencia De Las contralorías.	Gestión De Responsabilidad Fiscal Gestión En Contratación Y Compras
Ley 1416 De 2010	Nacional	Congreso De La Republica	Por Medio De La Cual Se Fortalece Al Ejercicio Del Control Fiscal.	Proceso Gestión En Contratación Y Compras
Constitución Política	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes La Vida, La convivencia	Proceso Gestión En Contratación Y Compras
Código De Procedimiento Civil	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió La ley 4a. De 1969 Y Consultada La Comisión Asesora Que Ella Estableció.	Proceso Gestión De Responsabilidad Fiscal
Código Contencioso Civil	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió el Artículo 11 De La Ley 98 De 1982 Y Oída La Comisión asesora Creada Por El Artículo 12 De La Misma Ley.	Proceso Gestión En Contratación Y Compras
Estatuto Tributario	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Constitucionales Y Legales, En Especial Las Conferidas Por La Ley 225 De 1995, Y Considerando Que La Ley 220 De 1995 Introdujo Algunas Modificaciones A La Ley 38 De 1989 Y A La Ley 179 De 1994, Orgánicas Del Presupuesto.	Proceso Gestión De Responsabilidad Fiscal
Constitución Política De Colombia	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes La Vida, La Convivencia, El Trabajo	Proceso Procesos Administrativos Sancionatorios
Código De Procedimiento Civil_admin_sanc	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió La Ley 4a. De 1969 Y Consultada La Comisión Asesora Que Ella Estableció.	Proceso Procesos Administrativos Sancionatorios
Código Contenciosos Administrativo	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió El Artículo 11 De La Ley 98 De 1982 Y Oída La Comisión Asesora	Proceso Procesos Administrativos

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Solicitud de documentos: Permite la elaboración, acceso, copia, modificación o inactividad de los documentos que hacen parte la Contraloría General de Santander.

**Imagen 32.** Solicitud de Documentos



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

En cuanto a la gestión documental en la que los funcionarios se basan para realizar el control de sus procesos se encuentran:

- Documentos: Se relacionan todos los Manuales, documentos legales, registros, planes y programas.

Imagen 33. Documentos



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Registros: Relacionados con el proceso de cada funcionario.

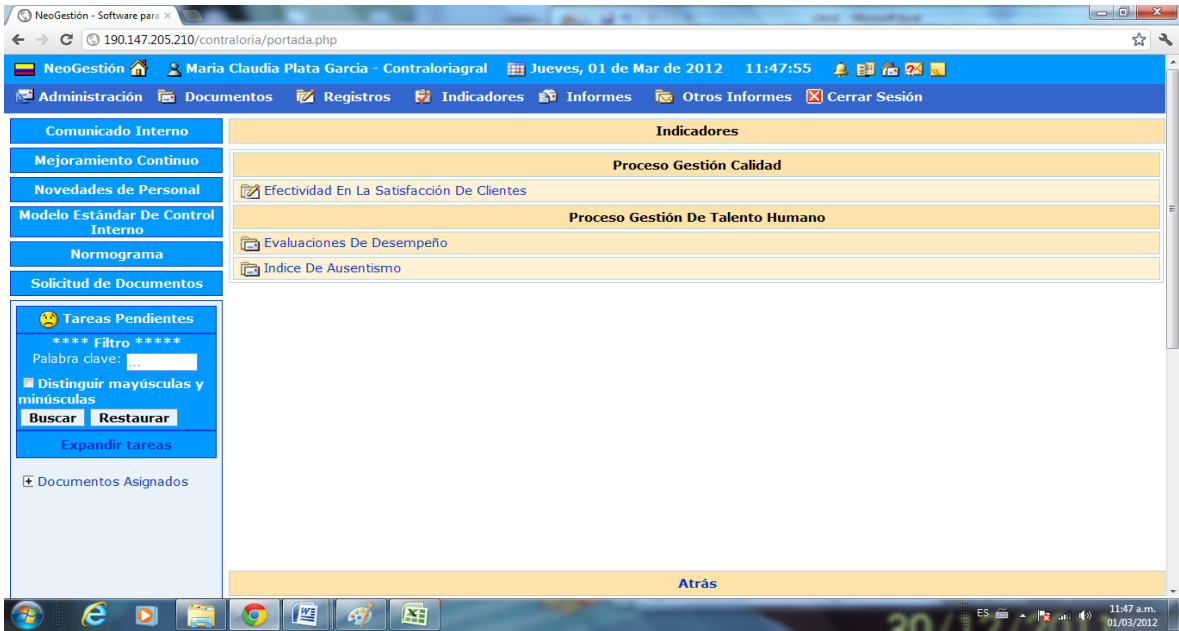
Imagen 34. Registros



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Indicadores: Comprende aquellos aplicados al responsable de cada proceso.

### Imagen 35. Indicadores



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

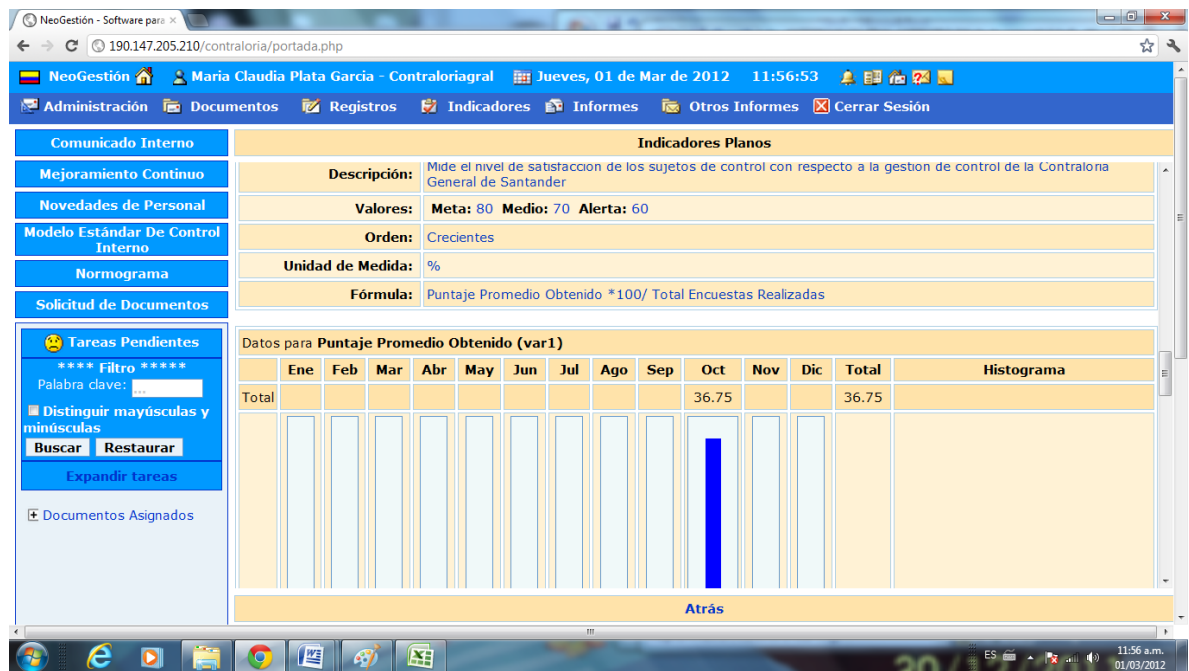
A continuación se muestra un ejemplo de la estructura que se maneja para un indicador.

### Imagen 36. Indicador efectividad en la Satisfacción al Cliente.



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

**Imagen 37.** Indicador efectividad en la Satisfacción al Cliente.



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

El funcionario al momento de hacer seguimiento a los procesos por medio de los indicadores relaciona:

- Nombre del indicador
- Proceso
- Objetivo del proceso
- Tipo
- Perspectiva
- Periodo
- Responsables
- Descripción
- Valores o rangos de medición ( Meta(color verde), Medio(azul), Alerta (Rojo) )
- Orden

- Unidad de Medida
  - Formula
  - Histograma
- Informes: el funcionario tiene la posibilidad de verificar el avance, su proceso y de mas acciones dentro de NeoGestión.

**Imagen 38. Informes**



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Otros Informes: esta opción esta solo habilitada para el administrador del sistema y el administrador de personal.



### Imagen 39. Otros Informes



Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

### 7.2.4.4 NORMOGRAMA

El normograma que se presenta a continuación se actualizó teniendo en cuenta los requerimientos legales de cada uno de los procesos que hacen parte de la Contraloría General de Santander.

### Imagen 40. Normograma

92 Registros Encontrados					
Norma	Tipo	Entidad	Preambulo / Objetivo	Proceso	Articulo(s)
Ley 1395 De 2010 - Julio 12	Nacional	Congreso Nacional	Por La Cual Se Adoptan Medidas En Materia De Descongestión Judicial.	Gestión De Control Y Evaluación	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión Financiera	
				Gestión Documental	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Jurídica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
Gestión De Responsabilidad Fiscal					

Codigo Contencioso Administrativo	Nacional	Congreso Nacional		Proceso	Articulo(s)
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión De Control Y Evaluación	

Constitucion Política De Colombia	Nacional	Congreso Nacional	En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes La Vida, La Convivencia, El Tra	Proceso	Articulo(s)
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión De Control Y Evaluación	

<b>Ley 42 De 1993 - Enero 26</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Sobre La Organización De Control Fiscal Financiero Y Los Organismos Que Lo Ejercen	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión De Control Y Evaluación	

<b>Estatuto Del Abogadoley 1123 De 2007</b>	Nacional	Congreso Nacional	Ley 1123 Del 2007 Por La Cual Se Establece El Código Disciplinario Del Abogado.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión De Control Y Evaluación	

<b>Código De Procedimiento Civil</b>	Nacional	Congreso De La Republica		<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión De Control Y Evaluación	
<b>Ley 330 De 1996</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Desarrolla Parcialmente El Artículo 308 De La Constitución Política Y Se Dictan Otras Disposiciones Relativas A Las Contralorías Departamentales.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
<b>Ley 610 Del 2000</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Establece El Trámite De Los Procesos De Responsabilidad Fiscal De Competencia De Las contralorías.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión En Contratación Y Compras	
<b>Ley 1416 De 2010</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por Medio De La Cual Se Fortalece Al Ejercicio Del Control Fiscal.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión En Contratación Y Compras	
<b>Constitución Política</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin de Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes La Vida, La convive	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión En Contratación Y Compras	
<b>Código De Procedimiento Civil</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió La ley 4a. De 1969 Y Consultada La Comisión Asesora Que Ella Estableció,	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
<b>Código Contencioso Civil</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió el Artículo 11 De La Ley 58 De 1982 Y Oída La Comisión asesora Creada Por El Artículo 12 De La Misma Ley,	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión En Contratación Y Compras	
<b>Estatuto Tributario</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Constitucionales Y Legales, En Especial Las Conferidas Por La Ley 225 De 1995, Y Considerando: Que La Ley 225 De 1995 Introdujo Algunas Modificaciones A La Ley 38 De 1989 Y A La Ley 179 De 1994, Orgánicas Del Presupuesto,	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
<b>Constitución Política De Colombia</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes La Vida, La Convivencia, El Trabajo	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
<b>Código De Procedimiento Civil_adm_sanc</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió La Ley 4a. De 1969 Y Consultada La Comisión Asesora Que Ella Estableció,	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Procesos Administrativos Sancionatorios	

<b>Código Contenciosos Administrativo</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió El Artículo 11 De La Ley 58 De 1982 Y Oída La Comisión Asesora Creada Por El Artículo 12 De La Misma Ley,	<b>Proceso</b> Procesos Administrativos Sancionatorios	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 42 De 1993_adm_sanc</b>	Nacional	Congreso	Sobre La Organización De Control Fiscal Financiero Y Los Organismos Que Lo Ejercen. El Congreso De Colombia,	<b>Proceso</b> Procesos Administrativos Sancionatorios	<b>Artículo(s)</b>
<b>Estatuto Orgánico De Presupuesto</b>	Nacional	Congreso	Por El Cual Se Compilan La Ley 38 De 1989, La Ley 179 De 1994 Y La Ley 225 De 1995 Que Conforman El Estatuto Orgánico Del Presupuesto.	<b>Proceso</b> Procesos Administrativos Sancionatorios	<b>Artículo(s)</b>
<b>Constitución Política De Colombia_jc</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes La Vida, La Convivencia, El Trabajo	Jurisdicción Coactiva	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 1066 De 2006</b>	Nacional	Congreso	Por La Cual Se Dictan Normas Para La Normalización De La Cartera Pública Y Se Dictan Otras Disposiciones.	<b>Proceso</b> Jurisdicción Coactiva	<b>Artículo(s)</b>
<b>Resolución 00093 De 2009</b>	Nacional	Congreso	En Uso De Las Facultades Delegadas Por La Resolución Número 887 Del 16 De Junio De 2003, Y De Conformidad Con Lo Dispuesto En El Numeral 4º Del Artículo 2 De La Ley 1150 De 2007 Y Los Artículos 2, 77 Y 78 Del Decreto Reglamentario 2474 De 2008	<b>Proceso</b> Jurisdicción Coactiva	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 42 De 1993_jc</b>	Nacional	Congreso	Sobre La Organización De Control Fiscal Financiero Y Los Organismos Que Lo Ejercen. El Congreso De Colombia,	<b>Proceso</b> Jurisdicción Coactiva	<b>Artículo(s)</b>
<b>Código Contencioso Administrativo</b>	Nacional	Congreso	En Ejercicio De Las Facultades Extraordinarias Que Le Confió El Artículo 11 De La Ley 58 De 1982 Y Oída La Comisión Asesora Creada Por El Artículo 12 De La Misma Ley,	<b>Proceso</b> Jurisdicción Coactiva	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 143 De 2004</b>	Nacional	Ministerio De Hacienda	Por El Cual Se Modifica La Estructura De La Contaduría General De La Nación Y Se Determinan Las Funciones De Sus Dependencias.	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 298 De 1996</b>	Nacional	El Congreso	Por La Cual Se Desarrolla El Artículo 354 De La Constitución Política, Se Crea La Contaduría General De La Nación Como Una Unidad Administrativa Especial Adscrita Al Ministerio De Hacienda Y Crédito Público, Y Se Dictan Otras Disposiciones Sobre La	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Resolución 354 De 2007</b>	Nacional	Contaduría General	Por La Cual Se Adopta El Régimen De Contabilidad Pública, Se Establece Su Conformación Y Se Define El ámbito De Aplicación	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Constitución Política De Colombia De 1991</b>	Nacional	El Gobierno	Preambulo El Pueblo De Colombia En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrantes	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 1919 De 2002</b>	Nacional	El Gobierno	Por El Cual Se Fija El Régimen De Prestaciones Sociales Para Los Empleados Públicos Y Se Regula El Régimen Mínimo Prestacional De Los Trabajadores Oficiales Del Nivel Territorial.	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 100 De 1993</b>	Nacional	El Congreso De La Republica	Por La Cual Se Crea El Sistema De Seguridad Social Integral Y Se Dictan Otras Disposiciones	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 689 De 2001</b>	Nacional	El Congreso De La Republica	Diario Oficial No. 44.537, De Agosto 31 De 2001 Por La Cual Se Modifica Parcialmente La Ley 142 De 1994.	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 1045 De 1978</b>	Nacional	Gobierno	Por El Cual Se Fijan Las Reglas Generales Para La Aplicación De Las Normas Sobre Prestaciones Sociales De Los Empleados Públicos Y Trabajadores Oficiales Del Sector Nacional.	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 111 De 1996</b>	Nacional	Gobierno	"por El Cual Se Compilan La Ley 38 De 1989, La Ley 179 De 1994 Y La Ley 225 De 1995 Que Conforman El Estatuto Orgánico Del Presupuesto".	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>

<b>Sistema General De Participaciones</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Dictan Normas Orgánicas En Materia De Recursos Y Competencias De conformidad Con Los Artículos 151, 288, 356 Y 357 (acto Legislativo 01 De 2001) De La constitución Política Y Se Dictan Otras Disposiciones Para	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Ley 1474 De 2011</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Dictan Normas Orientadas A Fortalecer Los Mecanismos De Prevención, Investigación Y Sanción De Actos De Corrupción Y La Efectividad Del Control De La Gestión Pública.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
Gestión De Control Y Evaluación					
<b>Ley 87 De 1993</b>	Nacional	Congreso	Por La Cual Se Establecen Normas Para El ejercicio Del Control Interno En Las Entidades Y organismos Del Estado Y Se Dictan Otras disposiciones	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
Gestión De Control Y Evaluación					

<b>Ley 80 De 1993</b>	Nacional	Congreso	Por La Cual Se Expide El Estatuto General De Contratación De La Administración Pública	<b>Proceso</b> Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 201 De 2010</b>	Nacional	Contralor	Por La Cual Se Establece El Procedimiento De Orientación, Recepción, Evaluación, Traslado, Seguimiento, Actualización, Respuesta, Solución Y Archivo De Las Quejas, Denuncias, Solicitudes, Peticiones, Consultas Y Certificaciones.	<b>Proceso</b> Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 850 De 2003</b>	Nacional	Congreso	Por Medio De La Cual Se Reglamentan Las Veedurías Ciudadanas.	<b>Proceso</b> Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 190 De 1995 - Junio 6</b>	Nacional	El Congreso	Por La Cual Se Dictan Normas Tendientes A Preservar La Moralidad En La Administración Pública Y Se Fijan Disposiciones Con El Objeto De Erradicar La Corrupción Administrativa.	<b>Proceso</b> Gestión En Contratación Y Compras Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 600 De 2000</b>	Nacional	El Congreso	Por La Cual Se Expide El Código De Procedimiento Penal.	<b>Proceso</b> Gestión De Planeación Estratégica	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 610 De 2000</b>	Nacional	El Congreso	Por La Cual Se Establece El Trámite De Los Procesos De Responsabilidad Fiscal De Competencia De Las Contralorías	<b>Proceso</b> Gestión De Planeación Estratégica Gestión En Contratación Y Compras Gestión De Planeación Estratégica	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 1453 De 2011</b>	Nacional	El Congreso	Por Medio De La Cual Se Reforma El Código Penal, El Código De Procedimiento Penal, El Código De Infancia Y Adolescencia, Las Reglas Sobre Extinción De Dominio Y Se Dictan Otras Disposiciones En Materia De Seguridad	<b>Proceso</b> Gestión De Planeación Estratégica	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 152 De 1994</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Establece La Ley Orgánica Del Plan De Desarrollo.	<b>Proceso</b> Gestión Calidad	<b>Artículo(s)</b>
<b>Por El Cual Se Reglamenta Parcialmente La Ley 80 Del 93 Y 1150 De 2007</b>	Nacional	Presidencia De La Republica	El Presente Decreto Reglamenta Las Modalidades De Selección Y Señala Disposiciones Generales En Materia De Publicidad, Selección Objetiva Y Otros Aspectos Relacionados Con Los Procesos De Contratación Pública.	<b>Proceso</b> Gestión De Control Fiscal	<b>Artículo(s)</b>
<b>Comisiones De Personal</b>	Nacional	Presidencia De La Republica	Por El Cual Se Reglamenta El Artículo 16 De La Ley 909 De 2004 Sobre Las comisiones De Personal	<b>Proceso</b> Gestión De Control Fiscal	<b>Artículo(s)</b>

<b>Empleo Público, La Carrera Administrativa, gerencia Pública Y Otras Disposición</b>	Nacional	Congreso De La Republica	La Presente Ley Tiene Por Objeto La Regulación Del Sistema De empleo Público Y El Establecimiento De Los Principios Básicos Que Deben Regular El Ejercicio De la Gerencia Pública.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Organización Y Funcionamiento De Contraloría General De La Republica</b>	Nacional	Presidencia De La Republica	Por El Cual Se Dictan Normas Sobre Organización Y Funcionamiento De La contraloría General De La República, Se Establece Su Estructura Orgánica, Se Fijan las Funciones De Sus Dependencias Y Se Dictan Otras Disposiciones	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Rendición De Cuenta, Su Revisión Y Se Unifica La Información Para Cgr</b>	Nacional	Contraloría General Republica	Por La Cual Se Reglamenta La Rendición De Cuenta, Su Revisión Y Se Unifica La información Que Se Presenta A La Contraloría General De La República.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Reforma El Artículo 13 De La Resolución No 00291 De 2004</b>	Departamental	Contraloría General Santander	Por Medio De La Cual Se Reforma El Artículo 13 De La Resolución No 00291 De 2004.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Modifica Estructura Del Ideam</b>	Nacional	Presidencia De La Republica	Por El Cual Se Modifica La Estructura Del Instituto De Hidrología, Meteorología Y Estudios ambientales, Ideam, Y Se Dictan Otras Disposiciones.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Constitución Política De Colombia Gf</b>	Nacional	El Congreso	Preamblelo El Pueblo De Colombia En Ejercicio De Su Poder Soberano, Representado Por Sus Delegatarios A La Asamblea Nacional Constituyente, Invocando La Protección De Dios, Y Con El Fin De Fortalecer La Unidad De La Nación Y Asegurar A Sus Integrante	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión Financiera	
				Gestión Documental	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Jurídica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
Gestión De Control Y Evaluación					



<b>Decreto 200 Del 1993</b>	Nacional	Presidente De Colombia	Por El Cual Se Modifica La Nomenclatura De Empleos De Que Tratan Los Decretos Leyes 1042 De 1978, 90 De 1988 Y Demas Normas Modificatorias.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión Jurídica	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Documental	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión Calidad	
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
				Gestión De Control Fiscal	
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Jurisdicción Coactiva	
				Gestión De Responsabilidad Fiscal	
				Gestión De Control Y Evaluación	

<b>Ley 734 De 94</b>	Nacional	Decreto	Por La Cual Se Expide El Código Disciplinario Único.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
<b>Ley 200 De 95</b>	Nacional	Congreso	Por El Cual Se Adopta El Código Disciplinario	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
<b>Adopcion De Sia Y Reglamentacion De Rendicion De Ctas A Sujetos Control De Cgs</b>	Departamental	Contraloria General Santander	"por Medio De La Cual Se Adopta El Sistema Integral De Auditoria – Sia- Y Se reglamenta La Rendición De Cuentas Para Todos Los sujetos De Control De La Contraloría General De Santander."	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Modificacion Parcial De Resolucion 294 Del 30 Abril De 2009</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Se Modifica Parcialmente La Resolucion 0000294 Del 30 De Abril De 2009	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Adopcion Procedimiento Dictaminar Estados Financieros A Entes Auditados</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Se Adopta Procedimiento Para Dictaminar Estados Financieros De Los Entes Auditados Por La Contraloría General De Santander	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Se Adiciona La Resolucion 927 Del 15 Diciembre De 2010</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por La Cual Se Adiciona La Resolucion 927 Del 15 De Diciembre De 2010, Que Determina Las Personas Jurídicas, Sujetos De Control Fiscal, Obligadas Al Pago De La Cuota De Auditaje O Fiscalizacion A Favor De La Contraloría General De Santander.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	

<b>Establece Guía Elaborar Informe Anual Del Estado De Recursos Naturales En Sder S</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Establece La Guia Metodologica Para Elaborar El Informe Anual Sobre El Estado De Los Recursos Naturalez Y Del Ambiente En El Departamento De Santander.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Guia Para Procedimiento Cuantificacion Y Comunicacion Beneficios De Cf En Sder</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Se Establece La Guia Metodologica Para El Procedimiento De Cuantificacion Y Comunicacion De Beneficios De Control Fiscal En El Departamento De Santander	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Implementan Acciones Y Procedimientos Que Unifiquen Los Criterios De Cf</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Implementan Acciones Y Procedimientos Que Unifiquen Los Criterios De Auditoria, Revision De Cuenta Y Auditorias Especial Con Enfoque Integral.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Guia Para El Seguimiento A Planes De Desarrollo A Entidades Sujetos De Control</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Se Adopta La Guia Para El Seguimiento A Planes De Desarrollo A Entidades Sujetos De Control.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Por La Cual Se Adicionan La Resolucion 617 Del 27 De Septiembre De 2010</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por La Cual Se Adicionan La Resolucion 617 Del 27 De Septiembre De 2010	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Adopta Manual Procedimiento Para Ejercer El Control Fiscal</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Se Adopta Manual De Procedimiento Para Las Auditorias, Vistas Especiales, Revision De Cuentas Y Quejas En La Contraloria General De Santander.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Financiera	
<b>Guia Para Auditoria De La Contratacion Realizada Por Los Sujetos De Control</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por Medio De La Cual Se Adopta La Guia Metodologica Para La Auditoria De La Contratacion Realizada Por Los Sujetos De Control.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Se Establecen Los Sujetos De Vigilancia Y Control De La Cgs</b>	Departamental	Contraloria General Santander	Por La Cual Se Establecen Los Sujetos De Vigilancia Y Control De La Contraloria General De Santander.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión De Control Fiscal	
<b>Ley 594 De 2000</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por Medio De La Cual Se Dicta La Ley General De Archivos Y Se Dictan Otras Disposiciones	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión Documental	
<b>Ley 80 Del 93</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por La Cual Se Expide El Estatuto General De Contratación De La Administración Pública.	<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Gestión En Contratación Y Compras	
				Gestión Financiera	
				Gestión De Planeación Estratégica	
<b>Decreto 2474 De 2008</b>	Nacional	Congreso De La Republica		<b>Proceso</b>	<b>Articulo(s)</b>
				Procesos Administrativos Sancionatorios	
				Gestión De Planeación Estratégica	
				Gestión Financiera	
				Gestión En Contratación Y Compras	

<b>Decreto 327 De 2002</b>	Nacional	Congreso De La Republica	Por Medio Del Cual Se Deroga El Decreto 2504 De 2001 Y Se Reglamenta El Parágrafo 3º Del Artículo 41 De La Ley 80 De 1993.	<b>Proceso</b> Procesos Administrativos Sancionatorios	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 1042 De 1978</b>	Nacional	El Congreso	Por El Cual Se Establece El Sistema De Nomenclatura Y Clasificación De Los Empleos De Los Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias, Establecimientos Públicos Y Unidades Administrativas Especiales Del Orden Nacional, Se Fijan Las Esc	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 732 De 2009</b>	Nacional	Congreso	Por El Cual Se Establece El Límite Máximo Salarial De Los Empleados Públicos De Las Entidades Territoriales Y Se Dictan Otras Disposiciones.	<b>Proceso</b> Gestión Financiera	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 617 De 2000 - Octubre 6</b>	Nacional	El Congreso De Colombia	Por La Cual Se Reforma Parcialmente La Ley 136 De 1994, El Decreto Extraordinario 1222 De 1986, Se Adiciona La Ley Orgánica De Presupuesto, El decreto 1421 De 1993, Se Dictan Otras Normas Tendientes A Fortalecer La Descentralización, Y Se Dictan No	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 443 De 1998 - Junio 11</b>	Nacional	El Congreso De Colombia	Por La Cual Se Expiden Normas Sobre Carrera Administrativa Y Se Dictan Otras Disposiciones	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Ley 489 De 1998 - Diciembre 29</b>	Nacional	El Congreso De Colombia	Por La Cual Se Dictan Normas Sobre La Organización Y Funcionamiento De Las Entidades Del Orden Nacional, Se Expiden Las Disposiciones, Principios Y Reglas Generales Para El Ejercicio De Las Atribuciones Previstas En Los Numerales 15 Y 16 Del Artículo 18	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 2539 De 2005 - Julio 22</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Establecen Las Competencias Laborales Generales Para Los Empleos Públicos De Los Distintos Niveles Jerárquicos De Las Entidades A Las Cuales Se Aplican Los Decretos Ley 770 Y 785 De 2005.	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 1227 De 2005 - Abril 21</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Reglamenta Parcialmente La Ley 909 De 2004 Y El Decreto-ley 1567 De 1998	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Decreto 682 De 2001 - Abril 16</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Adopta El Plan Nacional De Formación Y Capacitación De Servidores Públicos	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Resolución 415 De 2003 - Febrero 21</b>	Nacional	Directir Dpto Funcion Publica	Por La Cual Se Actualiza El Plan De Formación Y Capacitación De Servidores Públicos	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Directiva Presidencial N01 1997</b>	Nacional	El Presidente De La República	Desarrollo Del Sistema De Control Interno;preocupado Por El Incipiente Desarrollo Del Sistema De Control Interno En Las Entidades Del Estado, Considero Necesario Impartir Algunos Lineamientos Que Contribuyan A Reorientar El Proceso De Diseño Y Montaje De	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>
<b>Directiva Presidencial N10 De 2002</b>	Nacional	Presidente De La Republica	Programa De Renovación De La Administración Pública: Hacia Un Estado Comunitario; La Presente Directiva Fija Las Bases Y Los Principios Orientadores De La Acción Gerencial De Los Funcionarios Para La Modernización De La Administración Pública Que S	<b>Proceso</b> Gestión De Talento Humano	<b>Artículo(s)</b>

<b>Decreto 190 De 2003 - Enero 30</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Reglamenta Parcialmente La Ley 790 De 2002	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Decreto 1567 De 1998 - Agosto 5</b>	Nacional	Dpto Admin Función Publica	Por El Cual Se Crean El Sistema Nacional De Capacitación Y El Sistema De Estímulos Para Los Empleados Del Estado	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Decreto 760 2005 - Marzo 17</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Establece El Procedimiento Que Debe Surtirse Ante Y Por La Comisión Nacional Del Servicio Civil Para El Cumplimiento De Sus Funciones.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Decreto 3622 De 2005 - Octubre 10</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Crean El Sistema Nacional De Capacitación Y El Sistema De Estímulos Para Los Empleados Del Estado	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Decreto 770 2005 - Marzo 17</b>	Nacional	El Presidente De La República	El Presente Decreto Establece El Sistema De Funciones Y De Requisitos Generales Que Regirá Para Los Empleos Públicos Pertenecientes A Los Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias, Establecimientos Públicos, Unidades Administrativas	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Decreto 785 2005 - Marzo 17</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Establece El Sistema De Nomenclatura Y Clasificación Y De Funciones Y Requisitos Generales De Los Empleos De Las Entidades Territoriales Que Se Regulan Por Las Disposiciones De La Ley 909 De 2004.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Decreto 2772 2005 - Agosto 10</b>	Nacional	El Presidente De La República	Por El Cual Se Establecen Las Funciones Y Requisitos Generales Para Los Diferentes Empleos Públicos De Los Organismos Y Entidades Del Orden Nacional Y Se Dictan Otras Disposiciones	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Talento Humano	
<b>Ley 200 De 95</b>	Nacional	Congreso	Por La Cual Se Adopta El Código Disciplinario único	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
<b>Ley 134 De 1994</b>	Nacional	Congreso	Por La Cual Se Dictan Normas Sobre Mecanismos De Participación Ciudadana.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
<b>Ley 136 De 1994</b>	Nacional	Congreso	Por La Cual Se Dictan Normas Tendientes A Modernizar La Organización Y El Funcionamiento De Los Municipios.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
<b>Resolución 000201 De 2010</b>	Departamental	Contralor	Por La Cual Se Establece El Procedimiento De Orientación, Recepción, Evaluación, Traslado, Seguimiento, Actualización, Respuesta, Solución Y Archivo De Las Quejas, Denuncias, Solicitudes, Peticiones, Consultas Y Certificaciones.	<b>Proceso</b>	<b>Artículo(s)</b>
				Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

## **7.3 ETAPA 3: EVALUACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

### **7.3.1 FASE V AUDITORÍAS Y VALIDACIÓN**

Una vez realizado el diagnóstico inicial, evidenciado los aspectos por mejorar y proceder a la implementación del Sistema de Control Interno en la Contraloría General de Santander, se evalúa la implementación realizando auditorías internas.

El procedimiento que se realizó para realizar las Auditorías constó de:

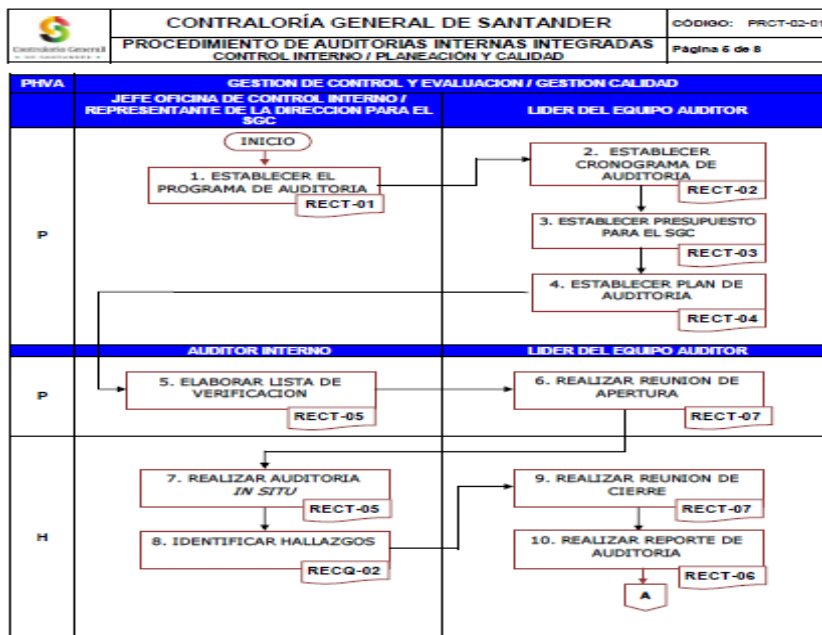
- **Planificación:** Junto con el Equipo MECI y el Responsable del proceso de Control Interno se realizó el Programa de Auditorías Internas (RECT-02-01 Código del documento), el cual muestra el periodo, el tema y el proceso a Auditar; el cronograma (RECT-03-01) el cual establece las fechas; el presupuesto que se establece para la ejecución (RECT-03-01); el Plan de Auditoría (RECT-04-01) el cual determina el objetivo, las normas, documentos legales, reglamentarios y políticas regidos para cada proceso al cual se le realice la Auditoría, el lugar de realización y el Auditor asignado. El Auditor debe realizar una reunión de apertura el cual debe confirmar el Plan de Auditoría, proporcionar un resumen de las actividades, confirma los medios de comunicación y resolver inquietudes.
- **Hacer:** El auditor procede a realizar la auditoría definido por el plan de Auditoría (RECT-04-01) el cual debe recopilar, analizar, verificar y validar la información según los objetivos; se Identifican los Hallazgos de la Auditoría en el cual se evalúa las evidencias recopiladas y se realiza

un Reporte de Auditoría (RECT-06-01), si los hallazgos de la auditoría indicaban una No Conformidad se debía realizar una acción correctiva (PRCQ-02-01); finalmente se realiza un reporte de Auditoría (RECT-06-01) este consigna las actividades, aspectos relevantes y conclusiones.

- Verificar: Para evaluar la eficacia de las acciones el responsable del proceso se asegura de realizar las acciones del resultado de auditoría y eliminar las no conformidades (PRCQ-02-01).
- Actuar: El seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas mediante las auditorías internas se realizan por medio de este procedimiento (PRCQ-02-01).

A continuación se presenta el diagrama de flujo de procedimiento mencionado anteriormente.

**Imagen 41.** Diagrama de Flujo Procedimiento de Auditorías



Fuente: Autores

Imagen 42. Diagrama de Flujo Procedimiento de Auditorías



5. CONTROL DE REGISTROS					
CODIGO	REGISTRO	ARCHIVO ACTIVO	TIEMPO ACTIVO	ARCHIVO CENTRAL	TIEMPO CENTRAL
RECT-01	Programa de Auditorías	Software NeoGestión/registros/programa de auditorías			
RECT-02	Cronograma de Auditoría	Software NeoGestión/tareas pendientes/cronograma de auditorías			
RECT-03	Presupuesto para el SGC	Software NeoGestión/tareas pendientes/presupuesto para SGC			
RECT-04	Plan de Auditorías	Software NeoGestión/tareas pendientes/plan de auditorías internas			
RECT-05	Lista de Verificación	Oficina Planeación y Calidad	2 años	Archivo Muerto	5 años
RECT-06	Reporte de Auditorías	Software NeoGestión/tareas pendientes/reportes de auditorías			
RECT-07	Control Asistencia a Auditoría	Oficina Planeación y Calidad	2 años	Archivo Muerto	5 años
RECQ-02	Mejoramiento Continuo	Software NeoGestión/registros/Mejoramiento Continuo			

Objetivos fijos... Resultados claros  
 Gobernación de Santander - Calle 37 No. 10-30 Tel. 6330188 Fax (7) 6337578 Bucaramanga Colombia.  
[www.contraloriadesantander.gov.co](http://www.contraloriadesantander.gov.co)

Fuente: Autores

Los documentos utilizados para las auditorías en la Contraloría General de Santander están conformados por:

- Programa de Auditorías: Registro cuya estructura está conformada así:
  - Periodo
  - Objetivo
  - Alcance
  - Técnica de auditoría
  - Fecha de inicio
  - Recursos humanos ( líder del equipo auditor, auditores, auditores de formación)
  - Recursos de infraestructura (espacio de trabajo, equipo para el procesos, servicios de apoyo)

Imagen 43. Programas de Auditorías

<b>Programa:</b>	1		
<b>Periodo:</b>	Inicio:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escoger..."/>
	Final:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escoger..."/>
<b>Objetivo:</b>	<input type="text"/>		
<b>Alcance:</b>	Planeación	<input type="checkbox"/>	▲
	Mercadeo	<input type="checkbox"/>	■
	Gestión De Recursos	<input type="checkbox"/>	▼
<b>Filtrar por:</b>	Nombre:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Seleccionar Todos..."/> <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="checkbox"/> Seleccionados:
<input type="button" value="Buscar"/>			
<b>Técnica de Auditoria:</b>	<input type="text"/>		
<b>Auditorias</b>			
	<b>Fecha de Inicio Primera Auditoria:</b>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escoger..."/>
	<b>Fecha de Inicio Segunda Auditoria:</b>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escoger..."/>
<b>Recursos Humanos</b>			
<b>Lider del Equipo Auditor:</b>	Alba Stella Morales Solano	<input type="checkbox"/>	▲
	Carloso German Lizarazo Palacios	<input type="checkbox"/>	▼
<b>Auditores:</b>	Alba Stella Morales Solano	<input type="checkbox"/>	▲
	Carloso German Lizarazo Palacios	<input type="checkbox"/>	▼
<b>Auditores en Formación:</b>	Adriana Gómez	<input type="checkbox"/>	▲
	Alba Stella Morales Solano	<input type="checkbox"/>	▼
<b>Recursos de Infraestructura.</b>			
<b>Espacios de Trabajo:</b>	<input type="text"/>		
<b>Equipos para el Proceso:</b>	<input type="text"/>		
<b>Servicios de Apoyo:</b>	<input type="text"/>		
<input type="button" value="Enviar"/>			

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores



- Cronograma de Auditoría. muestra las fechas en las que se intervienen los procesos.

**Imagen 44.** Cronograma de Auditoría

Cronograma De Auditoria		Cod: RECT-02-01
<b>Programa de Auditoria N° 1</b> Inicio: 2011-09-01 Final: 2011-12-31		
Responsable: Equipo Mec Y Calidad		
Fecha de Edición: 2011-09-22		
Estado del Cronograma: Registro Terminado		
<b>Auditoria 1</b> Fecha: 2011-09-01		
Gestión De Control Y Evaluación		No Programado
Gestión De Responsabilidad Fiscal		No Programado
Jurisdicción Coactiva		P: 2011-09-01 E: 2011-11-28
Procesos Administrativos Sancionatorios		No Programado
Gestión De Control Fiscal		P: 2011-10-17 E: 2011-11-28
Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano		P: 2011-09-01 E: 2011-11-28
Gestión Calidad		No Programado
Gestión De Talento Humano		No Programado
Gestión Jurídica		No Programado
Gestión En Contratación Y Compras		No Programado
Gestión Documental		No Programado
Gestión Financiera		No Programado
Gestión De Planeación Estratégica		No Programado
<b>Auditoria 2</b> Fecha: 2011-11-01		
Gestión De Control Y Evaluación		P: 2011-11-07 E: 2011-11-28
Gestión De Responsabilidad Fiscal		P: 2011-11-01 E: 2011-11-28
Jurisdicción Coactiva		P: 2011-11-01 E: 2011-11-28
Procesos Administrativos Sancionatorios		P: 2011-11-01 E: 2011-11-28

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Plan de auditorías: establece los programas para cada proceso junto con el auditor responsable de aplicarla.

**Imagen 45.** Plan de Auditorías

Plan De Auditoria		Cod: RECT-04-01
<b>Programa:</b>	1 Inicio: 2011-09-01 Final: 2011-12-31	
<b>Auditoria:</b>	1 Fecha de Inicio: 2011-09-01	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en el ámbito administrativo que aplica para los procesos de la Contraloría General de Santander.	
<b>Alcance:</b>	Jurisdicción Coactiva Gestión De Control Fiscal Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano	
<b>Documentos:</b>	No se señalaron.	
<b>Normas:</b>	NTCGP1000:2009 Y MECI1000:2005	
	LEY 1395_10	Ley 1395 De 2010 - Julio 12
	COD_ADN	Código Contencioso Administrativo

<b>Políticas:</b>	PGTH-01-01	Políticas De Desarrollo De Talento Humano
	PGGQ_01_01	Políticas De Administración De Riesgos
	PGCT_01_01	Políticas De Operación
<b>Observaciones:</b>	Política de Calidad Las Auditorias se realizarán in situ con los responsables de cada proceso y se apoyará con personal operativo.	

Programación de Reuniones.				
Proceso	Responsable	Fecha	Auditor	Lugar
Reunión de Apertura	Todos	2011-11-22 de 08:30:00 a 09:00:00	Elkin Rafael Amado Gaona	Salón Gobernación de Santander
Gestión De Control Fiscal	Leidy Viviana Mojica Peña	2011-11-28 de 07:30:00 a 09:00:00	Tobias Remolina Chapeta	Oficina de Control Fiscal - Nodos

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Reporte de auditorías: Presenta los resultados de las auditorías y el resumen de las actividades desarrolladas por el grupo de trabajo.

Imagen 46. Reporte de Auditorías

Reporte De Auditoría		Cod: RMC 07 00	
<b>Auditoría:</b>	1		
<b>Fecha:</b>	2008-06-12		
<b>Equipo Auditor:</b>			
<b>Lider:</b>	Juan Pablo Pinilla Ospina		
<b>Audidores:</b>	Carlos Germán Lizarazo Palacios		
<b>Aud. en Formación:</b>	Juan Pablo Pinilla Ospina Maria Eugenia Ospina Botero		
<b>Informe de Hallazgos.</b>			
<b>Proceso</b>	<b>NCM</b>	<b>Ncm</b>	<b>Obs.</b>
Alta Direccion	1	0	0
Inventarios	0	1	0
Gestión De Producción	3	0	0
Talento Humano	2	0	0
Compras	0	0	0
Mejoramiento Continuo	0	2	0
Comercial	0	0	0
<b>Estado:</b> Registro Abierto.			
<b>Fecha de Creación:</b> 2008-07-06 17:02:13 <b>Fecha de Edición:</b> 0000-00-00 00:00:00			
<b>Actividades Desarrolladas:</b>			
Se desarrolló el programa de auditorias para el periodo comprendido de junio de 2008 a diciembre de 2008. Este comprende de un cronograma de auditorias, del plan de auditorias y de las listas de chequeo correspondientes para cada proceso.			
La auditoria se ejecuto con los diferentes dueños de los procesos y algunas personas del nivel operativo de cada proceso en las instalaciones de la oficina principal en la ciudad de Bucaramanga y en las oficinas de control administrativo y operativo de la finca Maquencial.			
El objeto de la auditoria se cumplió, el cual era:			
Revisar la conformidad del SGC, con respecto a los criterios establecidos por la organizacion, la ley y la norma NTC ISO 9001.2000.			

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

- Resultados de no conformidades encontrados en las Auditorías Internas:

En los siguientes ejemplos se muestra una de las no conformidades que se encontró en el sistema de Gestión de Calidad y de MECI, a las que se les aplicó acciones correctivas o preventivas según el caso.

Un ejemplo se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 47.** Informe de Mejoramiento Continuo

9	Gestión De Control Y Evaluación	AC	<p>Interna o quien haga sus veces, con base en los artículos 3º numeral d), 9º y 12º de la Ley 87 de 1993, es responsable por realizar la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno y la Gestión de la Entidad Pública, así como por el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, generando las recomendaciones correspondientes y asesorando a la alta dirección para su puesta en marcha.</p> <p>HALLAZGO No se evidencian soportes de la ejecución en campo de las auditorias planificadas de Control Interno para los procesos de Jurisdicción Coactiva ni la referente al PGA</p>	Tobias Remolina Chapeta	2011-11-30	0000-00-00	
---	---------------------------------	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	------------	------------	--

Informe de Informe Consolidado De Mejoramiento Continuo							
Id	Proceso	Tipo	Descripción	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Cierre	Acción de Contención
28	Gestión Calidad	AC	<p>6.2. /4.2.4.ncm La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.</p> <p>Evidencia: -No se evidenció registro que avale la inducción realizada al profesional especializado Elkin Rafael Amado Gaona y al profesional universitario Claudia Rey Castillo. -No se evidenció registros que avalen el funcionamiento del comité de buen gobierno, durante la pre auditoria realizada.</p>	Elkin Rafael Amado Gaona	2011-12-05	0000-00-00	

Criterios de Búsqueda					
Registro:	<input type="text"/>	Proceso:	Gestión Calidad...	Tipo:	<input type="text"/>
Inicio:	<input type="text"/>	Cierre:	<input type="text"/>	Palabra:	<input type="text"/>
				Numeral:	<input type="text"/>
				Buscar	Limpiar

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

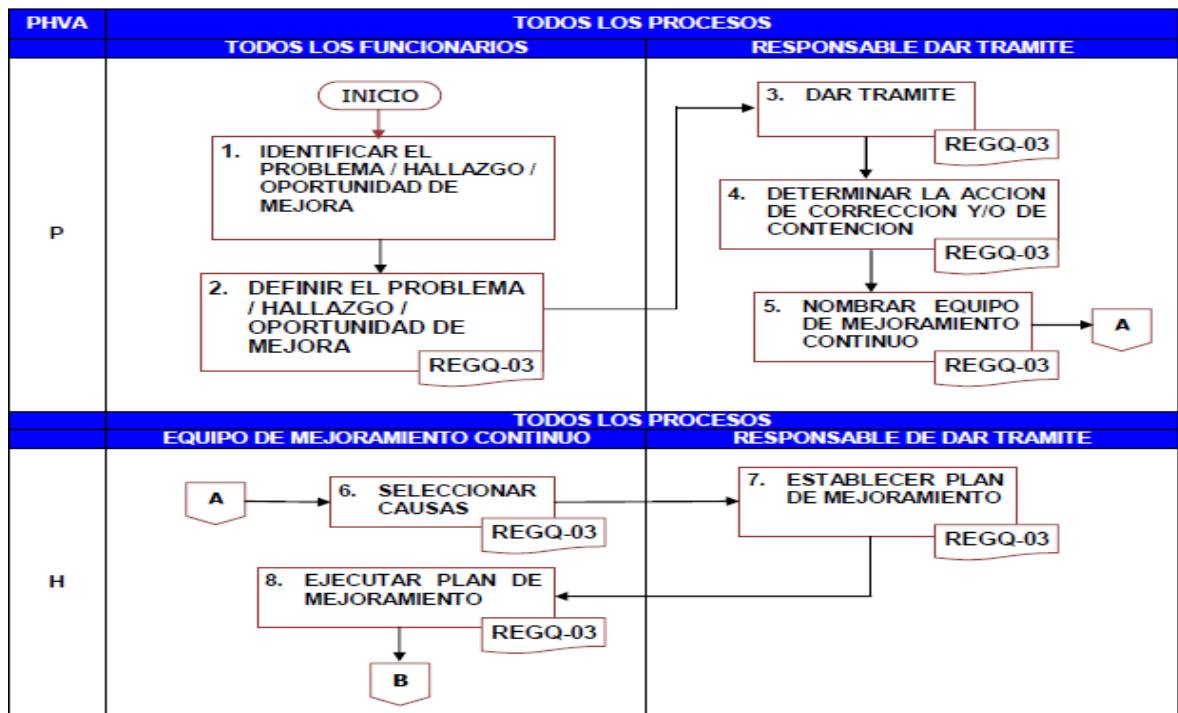
### 7.3.2 FASE VI ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

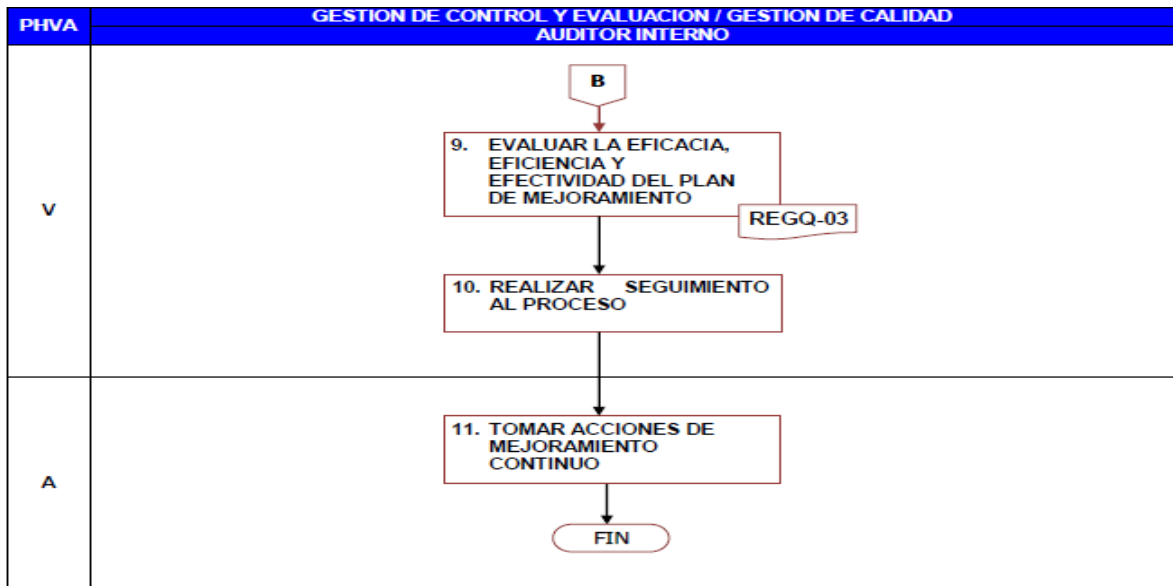
Una vez realizadas las Auditorías, se procede a identificar aquellos problemas que se presentan o se pueden presentar en los procedimientos que hacen parte de los procesos de la Contraloría General de Santander.

Identificados aquellos problemas a nivel operativo, se procede a dar solución según sea el caso; si son problemas que se presentan actualmente, implementar acciones correctivas o si son problemas que se podrían presentar tomar acciones preventivas.

El procedimiento que los funcionarios tienen en cuenta al momento de subir una acción correctiva o preventiva se sintetiza en el siguiente Diagrama de Flujo:

**Imagen 48.** Diagrama de Flujo Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas





Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

El reporte de las Acciones Correctivas y Preventivas se registra en la función “Mejoramiento Continuo” de NeoGestión, como se muestra en la imagen.

Imagen 49. Mejoramiento Continuo

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

El siguiente ejemplo permite ver una de las Acciones correctivas realizadas en el proceso de Participación Ciudadana y Control social.

**Imagen 50.** Ejemplo de Acción Correctiva en el proceso de Participación Ciudadana.

Mejoramiento Continuo		Cod: REGQ-03-01			
<b>Mejoramiento:</b>	44 Sistema de Gestión: Gestion En El Sector Publico Ntc Gp 1000				
<b>Fecha de Inicio:</b>	2011-12-07				
<b>Clase:</b>	Seguimiento al Proceso				
<b>Tipo:</b>	Acción Correctiva				
<b>Proceso:</b>	Gestión De Participación Y Desarrollo Del Control Ciudadano				
<b>De:</b>	Jose Ramon Moreno				
<b>Para:</b>	Jose Ramon Moreno <b>Fecha de Cierre:</b> 2012-12-31				
<b>Estado:</b>	Evaluación del Plan de Mejoramiento (6) <b>Sin equipo de MC</b>				
<b>Auditor:</b>	Equipo MecI Y Calidad				
<b>Descripción:</b>					
La Mayoría de las Quejas y reclamos hechas por la ciudadanía y partes interesadas, por falta de información tocan declararlas improcedentes, porque no se tiene conocimiento de los procedimientos, normas, ni los entes de control a los cuales debe dirigirse.					
<b>Miembros del Equipo de Mejoramiento Continuo</b>					
<b>Nombre</b>					
Jose Ramon Moreno Caballero					
<b>Definición de Causas Definitivas:</b>					
<b>Causa</b>	<b>Descripción</b>				
38	Inasistencia de la Comunidad y partes Interesadas en las Capacitaciones y Audiencias Públicas.				
39	Reiteración de las capacitaciones y la descoordinación en los órganos de control.				
<b>Plan de Mejoramiento</b>					
Actividad	Apertura Cierre Presupuesto	Tipo	Responsables	Fecha Control	Observación
Realizar Capacitaciones y programas de Formación a los Entes Capacitadores en los trámites pertinentes para realizar solicitud de quejas y reclamos y a la Ciudadanía en temas de Gestión de Control Social y Participación Ciudadana.	A: 2011-12-07 C: 2012-12-31 P: \$	Revisión	Jose Ramon Moreno Caballero	Aún no se Realiza	
		Validación	Jose Ramon Moreno Caballero	Aún no se Realiza	
Dar a conocer las competencias, programas, funciones y el plan de capacitación de cada órgano de control.	A: 2011-12-07 C: 2012-12-31 P: \$	Revisión	Jose Ramon Moreno Caballero	Aún no se Realiza	
		Validación	Jose Ramon Moreno Caballero	Aún no se Realiza	
Confirmar con previa asistencia y Llevar el control, dejando constancia del tema tratado.	A: 2011-12-07 C: 2012-12-31 P: \$	Revisión	Jose Ramon Moreno Caballero	Aún no se Realiza	
		Validación	Jose Ramon Moreno Caballero	Aún no se Realiza	

Fuente: Carlos Lizarazo y Autores

En él se evidencia la forma en la que el responsable encargado del proceso realiza la acción correctiva o preventiva según la no conformidad encontrada; la estructura lo conforma:

- Fecha de inicio
- Clase
- Tipo (Acción Correctiva y/ó Preventiva)
- Proceso
- De
- Para

- Estado
- Auditor
- Descripción
- Miembros del equipo de mejoramiento continuo ( Responsable del proceso)
- Definición de causas
- Plan de mejoramiento (Actividad, Apertura del cierre, Tipo, Responsable, Fecha de Control, Observación.

### **7.3.3 FASE VII VALOR AGREGADO: CERTIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**Ver anexo B.**

## 8 CONCLUSIONES

- La implementación del Modelo Estándar de Control Interno en la Contraloría General de Santander permitió: El manejo eficaz de la documentación, el control y la evaluación de cada uno de sus procesos enfocados al cumplimiento de los objetivos organizacionales, el compromiso con la responsabilidad social y el mejoramiento continuo como entidad Pública del Estado.
- Las auditorías realizadas a los procesos permitió realizar la actualización de la documentación y ajustarlos a los lineamientos exigidos por la norma.
- Identificadas las falencias en el diagnóstico inicial, se logró establecer acciones que mejoraran las no conformidades para la implementación, según los requerimientos de la norma MECI.
- La metodología establecida para los procesos en la Contraloría General de Santander inicialmente no era la apropiada, una vez realizada su actualización, mejoró la efectividad en el desarrollo de los mismos.
- El uso de las TICs facilitó la comunicación interna, la disponibilidad de los documentos y el seguimiento al Modelo Estándar de Control Interno; el establecer un proceso sistematizado de comunicación y participación de los funcionarios de la entidad con el sistema NeoGestión, generó un cambio en la cultura organizacional a demás de crear un clima laboral apto para el mantenimiento y sostenimiento del sistema MECI.



## 9 RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a los responsables del Control Interno realizar capacitaciones a los funcionarios sobre el manejo del nuevo Software NeoGestión para aprovechar de manera más eficaz las nuevas tecnologías de la información.
- Trabajar la comunicación a nivel organizacional. Es importante para que las personas que conforman la entidad se orienten al logro de sus objetivos, uniendo fuerzas para el desarrollo de nuevas estrategias que impliquen cambios representativos en el horizonte de tiempo.
- Es necesario el compromiso de los funcionarios, de involucrasen en el proceso de mejoramiento continuo ya que permitirá el sostenimiento del sistema MECI y la preparación para nuevas implementaciones.
- Es importante que la entidad adquiera nuevos equipos de cómputo para responder de manera más eficaz a sus funciones como entidad pública del Estado.
- Para evidenciar los medios por los cuales la ciudadanía puede ser parte integral del mejoramiento continuo de la entidad, se propone que en el sitio web de la contraloría exista un espacio para la opinión participativa de los ciudadanos.
- Implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, es importante que la entidad mantenga su interés en el mejoramiento continuo de sus proceso para brindar un mejor servicio a la comunidad, para ello se invita a adaptar y complementar otros sistemas que le genere mayor

competitividad y productividad a nivel organizacional. Una propuesta a mediano plazo es la implementación de la norma ISO 14001:2004

## 10 WEBGRAFÍA

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. [En línea]. Disponible en Word wide web: [http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont\\_qs-contraloria.html](http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html). [Citado 4 marzo de 2011].

COLOMBIA, Contraloría General de Santander. [en línea]. Disponible en Web: [[http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont\\_qs-historia.html](http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-historia.html)]. [Ccitado el 4 de marzo de 2011].

COLOMBIA. Fundación Universitaria Tecnológico COMFENALCO, Cartagena. Sistemas de gestión de calidad en el sector público. [En línea]. Disponible en web: [[http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/entidades\\_certificadas.html](http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/entidades_certificadas.html)]. [Citado el 4 de marzo de 2011]

BOGOTÁ, Alcaldía. Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. [en línea]. Disponible en web: [<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>]. [Citado el 4 de marzo de 2011.]

TOBÓN, Fabio. Calidad en el sector público Colombia. ICONTEC. Disponible en web: [<http://www.ccalidad.org/Publicaciones/Convencion/ICONTEC.pdf>]. [Citado el 5 de Marzo de 2.011]

VALENCIA, Diana Carolina. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005. Disponible en web: [<http://www.ij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/valencia.pdf>]. [Citado el 5 de marzo de 2.011]

## 11 BIBLIOGRAFÍA

FLÓREZ, Lina maría, GÓMEZ, Danny. Diagnóstico, planeación, diseño e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 en la contraloría general de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga. Universidad pontificia bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial.2009. 41p

FLÓREZ, Lina maría, GÓMEZ, Danny. Diagnóstico, planeación, diseño e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 en la contraloría general de Santander (Manual de Calidad). Citado por: GÓMEZ MOLINA, Carlos Mario y MENDOZA SANCHÉZ, Juan Felipe. Actualización de la documentación, mantenimiento del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2009 en la Contraloría General de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga.: Universidad pontificia bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial.2010

GOMEZ, MOLINA. Carlos Mario y MENDOZA, SANCHEZ. Juan Felipe. Actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1.000:2.009 en la contraloría General de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana, 2.010.

Gómez, Danny. Flórez, Lina. Diagnóstico, Planeación, Diseño e Implementación de la norma técnica de la calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004. Bucaramanga, 2010. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

Sánchez, Kelly. Ordoñez, Rocío. Diagnóstico, Planeación del Diseño, Elaboración de la Documentación e Implementación de los cambios: ajustes y desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – a la nueva Estructura Organizacional de la Contraloría General de Santander en los Componentes Subsistema de Control Estratégico y Subsistema de Control de Gestión 2009. Bucaramanga, 2009. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas.

ICONTEC. Trabajos escritos: Presentación y referencias bibliográficas. 6 ED. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2009. ISBN: 978-958-9383-81-0

Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, Sistema de control interno para las entidades regidas por la ley 87 de 1993, República de Colombia, 2005.

# ANEXOS

**Anexo A. Comunicado Interno**

## Anexo B. Certificados CGS



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:  
ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

### CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

#### NTCGP 1000:2009

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:  
This certificate is applicable to the following activities:

**Gestión de control fiscal, gestión de  
responsabilidad fiscal y gestión de  
participación y desarrollo de control social**

**Management of fiscal control, fiscal  
management of responsibility and  
management of participation and  
development of social control**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los  
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the  
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado GP-CER163980  
Certificate

Fecha de Aprobación: 2011 12 22  
Approval Date:

Fecha Última Modificación:  
Last Modification Date

Fecha de Renovación:  
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2014 12 21  
Expiration Date

Director Ejecutivo  
Executive Director

ICONTEC es un organismo de Certificación acreditado por:  
ICONTEC is a certification body accredited by:





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

IQNet and  
ICONTEC

hereby certify that the organization

## CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia

for the following field of activities:

**Gestión de control fiscal, gestión de  
responsabilidad fiscal y gestión de  
participación y desarrollo de control social**

**Management of fiscal control, fiscal  
management of responsibility and management  
of participation and development of social  
control**

has implemented and maintains a

### Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

### ISO 9001:2008

Issued on: 2011 12 22

Validity date: 2014 12 21

*Registration Number: CO-SC-CER163977*



Michael Drechsel  
President of IQNet

Fabio Tobón  
Executive Director of ICONTEC



**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark  
ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico  
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFAQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland  
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland  
SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)





ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:  
 ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

## CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Calle 37 No. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
 has been assessed and approved based on the specified requirements of:

**ISO 9001:2008 - NTC-ISO 9001:2008**

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:  
 This certificate is applicable to the following activities:

**Gestión de control fiscal, gestión de  
 responsabilidad fiscal y gestión de  
 participación y desarrollo de control social**

**Management of fiscal control, fiscal  
 management of responsibility and  
 management of participation and  
 development of social control**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los  
 requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the  
 specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC-CER163977  
 Certificate

Fecha de Aprobación: 2011 12 22  
 Approval Date:

Fecha Última Modificación:  
 Last Modification Date

Fecha de Renovación:  
 Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2014 12 21  
 Expiration Date

Director Ejecutivo  
 Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:  
 ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



# MANUAL DE CALIDAD



## Contraloría General

★ DE SANTANDER ★

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**(SGC NTCGP 1000 - NTC I.S.O. 9001 - MECI)**

Por medio del presente manual, el señor Contralor General de Santander hace extensivo a toda la comunidad y demás partes interesadas su compromiso con el desarrollo y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.