

# MANUAL DE CALIDAD

## PRESENTACIÓN

La articulación del Sistema de Gestión de Calidad con el Modelo Estándar de Control Interno en la Contraloría Distrital de Buenaventura, demuestra el interés institucional por la mejora continua de sus procesos y la capacidad de transformar los resultados esperados por sus clientes, con la activa y efectiva participación del ciudadano y partes interesadas, en impactos generadores de confianza con el Estado y la Sociedad bonaerense.

El Sistema Integrado de Gestión está orientado a fortalecer el ejercicio del Control Fiscal bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, en cumplimiento del Plan Estratégico 2016 – 2019 “*Control Fiscal Garante del Buen uso de los Servicios Públicos*”.

Esta iniciativa, permitirá dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social, en un esfuerzo por alcanzar la certificación ISO 9001:2008 y la NTC GP 1000:2009.

**DRA. CARMEN LORENA ASPRILLA QUESADA**

Contralora Distrital de Buenaventura



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO  
10-20.03

VERSIÓN: 12

PÁGINA 2 DE 17

### 1. BREVE RESEÑA HISTORICA

La Contraloría Distrital de Buenaventura, fue creada mediante Decreto Extraordinario No 403 de Octubre 22 de 1987 expedido por el Alcalde Municipal Julio César Correa Lara.

El reordenamiento constitucional de 1991, introdujo cambios sustanciales en las contralorías, que modernizaron la gestión fiscal a cumplir como garantes de todos los procesos y actividades administrativas desarrolladas por los sujetos de control. Esta función pasó de cumplirse de manera previa y perceptiva, que implicó la coadministración en la ejecución y en la toma de decisiones; a ejercerse de forma posterior y selectiva, para lo cual fue expedida entonces la Ley 42 de 1993, que comprende un conjunto de preceptos que regulan los principios, sistemas y procedimientos de control financiero de los organismos que lo ejercen en los niveles nacional, departamental y municipal y de los procedimientos jurídicos aplicables.

Mediante Acuerdo No 108 de Diciembre 7 de 1994 se establece una nueva estructura orgánica y planta de cargos de la Contraloría Municipal.

Producto del ajuste fiscal Ley 617 del 6 de Octubre de 2000, se realiza la reestructuración orgánica a la Contraloría Municipal de Buenaventura, a través del Acuerdo No 11 de Agosto 13 de 2001.

La Contraloría Distrital de Buenaventura, en el año 2005 fue Certificada bajo la Norma ISO 9001:2000, por parte del ICONTEC.

En el 2009 mediante el Acto Legislativo 2 de Julio 6 de 2007, "Por medio del cual se modifican los artículos 328 y 356 de la Constitución Política de Colombia" y la ciudad de Buenaventura se organiza como Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico su régimen político, fiscal y administrativo será el que determine la Constitución y las leyes especiales, que para efecto se dicten, y en lo no dispuesto en ellas, las normas vigentes para los municipios la Contraloría Municipal de Buenaventura se convierte en Contraloría Distrital de Buenaventura.

Con el fin de fortalecer la Gestión Fiscal en la Contraloría Distrital de Buenaventura realizó un Convenio Interinstitucional, a través del Acuerdo No. 19 de 2012 aprobado

por el Concejo Distrital de Buenaventura, creando la Contraloría Escolar en las instituciones Educativas oficiales y privadas del Distrito de Buenaventura que manejan recursos y bienes públicos con el propósito de impulsar en la población joven la cultura de control social fiscal, del buen uso en el manejo de los recursos públicos.

Mediante el acuerdo 003 del 31 de Enero de 2013, la Contraloría Distrital de Buenaventura, dio inicio a la modificación de su estructura a la planta de personal donde se conceden facultades a la Contraloría Distrital para modificar la estructura administrativa, la Planta Global y fijar la escala de remuneración salarial de sus empleados en el ejercicio de las facultades Constitucionales.

Ante la necesidad de realizar un control en tiempo real o concurrente a las obras de acueducto, alcantarillado, y de pavimentos, la Contraloría Distrital durante la vigencia 2013 realizó recorridos por los barrios de la Ciudad a través del Programa la Contraloría va a tu Barrio.

La oficina de Direccionamiento Estratégico está realizando un trabajo amonizado en su Gestión y se logró un avance significativo para la renovación de la Norma ISO 9001: 2009, para lograr la Certificación de sus procesos y brindar mayor transparencia a la Gestión.

En la actualidad la Contraloría Distrital de Buenaventura ejerce control a un total de 12 Sujetos de Control y 41 Puntos de Control. La Contraloría Distrital de Buenaventura desde su creación ha tenido los siguientes Contralores:

- Melba Leyner Vidal, a partir del 14 de febrero de 1990.
- Pedro Estupiñán Murillo, a partir de 1991.
- Henry Moreno Mosquera, a partir de 1992.
- Alexander Cheng Sánchez, a partir de Octubre de 1994.
- Adolfo Sinisterra Ocoró, a partir del 15 de enero de 1995.
- Gustavo Ruiz Riascos, a partir del 15 de enero de 1998.
- Juvenal Paredes Valencia, a partir del 15 de enero de 2001.
- José Ercilio Garcés Angulo, a partir de 2004.
- Ana Betty Arboleda a partir de 2008.
- Rosa Belisa Góngora García, a partir del 2012.
- Actualmente la Dra Carmen Lorena Asprilla, a partir de 2016



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 3 DE 17</b>

### 1.1 MISIÓN

Ejercer con efectividad, celeridad y eficiencia la vigilancia de la gestión fiscal de la administración, de sus entidades descentralizadas y de los particulares que administren fondos o bienes públicos del Distrito, mediante la aplicación del sistema de control posterior, de gestión y resultados, con la participación de la comunidad, encaminada a evitar el detrimento del erario y contribuir al resarcimiento oportuno del daño al patrimonio público.

### 1.2 VISIÓN

En el año 2019 la Contraloría Distrital de Buenaventura será reconocida en el ámbito regional y nacional, como ente de Control Fiscal en el cumplimiento de su misión, por su actuación transparente, ejercicio participativo del control fiscal y la gestión ambiental, aplicando una política de mejora continua en la gestión.

### 1.3 PRINCIPIOS ETICOS

- Compromiso
- Honestidad
- Imparcialidad
- Respeto
- Transparencia
- Servicio

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 4 DE 17</b>

## 2. DIRECCION Y ADMINISTRACION

La dirección y administración de la Contraloría Distrital de Buenaventura, está a cargo del Contralor (a) quien además es el Representante Legal de la entidad.

### 2.1 CLIENTES

- Sujetos de Control, 12 y Puntos de Control, 41.
- Entidades Descentralizadas y Asimiladas.
- Particulares que administran o manejan recursos públicos municipales
- Entes de Vigilancia y Control
- Comunidad en general.

### 2.2 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

- a. Un control fiscal practico y eficiente
- b. La lucha contra la corrupción
- c. La protección del patrimonio público
- d. Dar participación al ciudadano

## 3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 3.1 ALCANCE:

Control Fiscal a la Administración Distrital, entidades Descentralizadas, asimiladas y particulares que administran o manejan recursos públicos Distritales.

### 3.2 EXCLUSIONES

Se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloria los requisitos establecidos en el **Numeral 7.3** de la Norma ISO 9001:2008 y de la NTC GP 1000:2009 que se refiere a “ **Diseño y Desarrollo**”, en virtud a que la Entidad no tiene responsabilidad en el diseño y desarrollo de los servicios suministrados, por cuanto son esquemas predeterminados por la Ley. La no existencia del diseño no aporta valor en la prestación del servicio, dado que el argumento indicado es suficiente para asegurar las características de calidad de los servicios y sus procesos.

Se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloria los requisitos establecidos en el **Numeral 7.6** de la Norma ISO 9001:2008 y de la NTC GP 1000:2009 que se refiere a “**Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición**”, puesto que la Entidad asegura que el seguimiento y medición se realice de manera coherente con los requisitos, sin necesidad de utilizar dispositivos de seguimiento y medición que deban calibrarse, verificarse y/o ajustarse según procedimientos de calibración preestablecidos.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 5 DE 17</b>

## 4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Contraloría Distrital de Buenaventura tiene establecido, documentado e implementado su sistema integrado de gestión, el cual se mantiene en permanente mejora para demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y la NTC GP 1000:2009.

### 4.1 MAPA DE PROCESOS



La Contraloría tiene determinados los procesos necesarios para el SIG, su aplicación, secuencia, e interacción se encuentra en las **caracterizaciones<sup>1</sup>** y los criterios para hacer el seguimiento, medición y análisis de los procesos se han establecido en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, con métodos de seguimiento y evaluación que aseguran la operación y el control del sistema. Los recursos e información se asignan y comunican por la Alta Dirección

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 6 DE 17</b>

## 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Las modificaciones al manual de calidad, se registran en la hoja de control y registro de revisiones que se encuentra en la última página del manual; cuando se acumulen 5 modificaciones se emite una nueva versión.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección se ha comprometido con la implementación del sistema integrado de gestión asignando los recursos para su funcionamiento, ajustando la entidad a los cambios del entorno que garanticen el cumplimiento de los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios; estableciendo una política y objetivos de calidad y llevando a cabo revisiones para su adecuación o confirmación.

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección antes de emitir el Plan Estratégico diagnosticó la entidad, determinando las necesidades y expectativas de los clientes frente al Órgano de Control, con lo cual estableció las estrategias orientadas a cumplir con los requerimientos de la comunidad en general.

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría Distrital de Buenaventura, orientará su gestión al mejoramiento continuo de la Entidad, en la lucha contra la corrupción y la protección del Patrimonio Público en el marco de la normatividad legal vigente, involucrando para ello la activa y efectiva participación del ciudadano, mediante la realización de ejercicios auditores oportunos y efectivos; la capacitación del talento humano y el mejoramiento continuo de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 7 DE 17</b>

sus procesos.

#### 5.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Alta Dirección ha establecido los objetivos institucionales como objetivos de calidad, con los cuales orientan la prestación del servicio y su medición se hace a través de los planes de acción de cada proceso.

##### 5.4.1 Objetivos Institucionales y de Calidad

1. Posicionar la Contraloría Distrital y mejorar la credibilidad y confiabilidad en la comunidad.
2. Promover el control ciudadano y articularlo con el control fiscal.
3. Fortalecer el control fiscal en la lucha contra la corrupción y la protección del patrimonio público.
4. Optimizar la modernización, el aprendizaje y el crecimiento institucional
5. Direccionar el seguimiento y evaluación en pro del mejoramiento continuo de la Entidad
6. Fomentar la conservación y el manejo del medio ambiente

##### 5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La planificación del sistema integrado de gestión se efectuó a partir de los procesos que son necesarios para la operación y control eficaz, eficiente y efectivo del SIG, los cuales permiten mantener la integridad del sistema aún cuando se implementan cambios en los mismos procesos, procedimientos, nuevos requisitos o modificaciones en las normas que le compete o comprometen al Órgano de Control.

#### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

##### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 8 DE 17</b>

Las funciones y responsabilidades de los funcionarios se ha establecido en los actos administrativos de nombramiento y en los que se emiten para asignar autoridad a los Comités y al Representante de la Dirección, asimismo se menciona en la caracterización de cada proceso y es conocido por quienes en ellos intervienen.

### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección es el Asesor del Despacho, quien con independencia de otras responsabilidades, se:

- Asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión.
- Informa a la Alta Dirección durante la Revisión por la Dirección, sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en los Comités y reuniones de trabajo de los procesos.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Los Comités, las carteleras, boletines internos y las circulares son los mecanismos más apropiados y eficaces para comunicarse dentro de la Contraloría.

### 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección realiza una vez al año revisión al sistema integrado de gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. Durante ésta revisión también se revisa la política de calidad con el fin de confirmarla o evaluar su adecuación al propósito de la Contraloría.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 9 DE 17</b>

### 5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión por la dirección parte de las acciones de seguimiento de revisiones previas que realiza el Representante de la Dirección y también incluye el informe de la Oficina de Control Interno el cual contempla:

- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad de la prestación del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Los cambios que pueda afectar el sistema integrado de gestión.
- Las recomendaciones para la mejora.
- La gestión realizada sobre los riesgos.

### 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

La revisión por la dirección se documenta en un acta donde se deja por escrito las decisiones para la mejora del sistema las cuales se orientan a:

- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión y sus procesos.
- La mejora de la prestación del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

### 5.7 PLANIFICACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 10 DE 17</b>

La Contraloría Distrital de Buenaventura debe tener en cuentas las siguientes consideraciones para la planificación documental del Sistema Integrado de Gestión.

- Establecer y documentar un procedimiento de gestión documental del Sistema Integrado de Gestión que establezca los siguientes procesos:

Producción, Recepción, Distribución, Trámite, Organización, Consulta, Conservación y Disposición Final.

- Mantener un Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- Mantener un Listado Maestro de Registros del Sistema Integrado de Gestión.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Alta Dirección autoriza los recursos que son necesarios para implementar y mantener el sistema integrado de gestión y con ello mejorar su eficacia, eficiencia, efectividad y aumentar la satisfacción de los clientes.

### 6.2 TALENTO HUMANO

Los funcionarios tienen demostrada su competencia con base en la educación, formación, habilidad y experiencia, demostrada con soportes en las hojas de vida.

#### 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.

Los perfiles del personal con los que debe cumplir la entidad se tiene establecido en el Manual de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 11 DE 17</b>

Funciones; la entidad proporciona formación a través del plan de capacitaciones para lograr la competencia necesaria evaluando la eficacia de las acciones tomadas; siempre se estimula al personal para que sea consciente que su desempeño contribuye al logro de la política y los objetivos de calidad.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de la Contraloría permite cumplir con las actividades inherentes a la prestación de los servicios, se cuenta con espacios locativos dentro del edificio de la Alcaldía, equipos, canales de comunicación y aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La entidad gestiona actividades tendientes a mejorar las condiciones bajo las cuales se realiza la prestación del servicio para lograr la conformidad con los requisitos del cliente.

## 7. REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los responsables de los procesos planifican la prestación del servicio a través del plan de acción de conformidad con los lineamientos del Plan Estratégico y la función que les da el marco legal y reglamentarios aplicables al servicio.

#### 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los responsables de proceso se aseguran de conocer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios y la información adicional antes de emitir cualquier concepto, con el fin de determinar si la Contraloría tiene la

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 12 DE 17</b>

competencia para actuar.

### 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Los mecanismos de comunicación con el cliente atiende las estrategias del Plan de Comunicaciones el cual se implementa por el Proceso de Participación Ciudadana, facilitando la retroalimentación con el cliente a partir de encuestas de percepción, pagina web, boletines de prensa, monitoreo de medios.

### 7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La información de bienes y servicios para la contratación de (personal, equipos, implementos, transportes, espacios y demás elementos o suministros) se revisa a partir de la necesidad que se deja expresa en los estudios previos y con los cuales se inicia el proceso de selección de proveedores en función de la competencia para la ejecución de actividades y la capacidad para suministrar insumos conformes a la normatividad en materia contractual.

Antes de suscribir el contrato se verifica que el proveedor tiene la capacidad jurídica, financiera, técnica y de experiencia solicitada en los terminos de referencia o pliegos de condiciones que aplique y la evaluación del proveedor se efectua cuando termina el contrato.

### 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se ejecuta bajo condiciones controladas determinadas en la norma legal con énfasis en el Plan General de Auditoria Territorial y solo cuando es aplicable se incluye:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 13 DE 17</b>

- Información sobre el servicio.
- El uso del equipo apropiado.
- Instrucciones de trabajo.
- Actividades de seguimiento y medición.
- Información sobre revisiones previas antes de liberar los informes de auditoría.
- Los riesgos de mayor probabilidad e impacto.

### 7.5.2 VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Plan General de Auditoría Territorial contiene las etapas que son necesarias para la validación de las auditorías que se efectúan a la Administración Distrital, entidades descentralizadas y asimiladas y particulares que administran o manejen recursos públicos municipales, lo que asegura que existe una forma regular y controlada de ejecutar las actividades de control fiscal.

### 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los registros de las auditorías de control fiscal se controlan, identifican y se mantiene la trazabilidad de la información durante todo el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del funcionario asignado para tal fin.

### 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Todo documento suministrado por el cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio, es identificado y está bajo la custodia de la entidad a través del funcionario asignado, de conformidad con los procedimientos implementados, sin perjuicio del deterioro que pueda surgir de la manipulación del mismo, lo cual será comunicado al cliente, así como la pérdida o extravío del mismo y se mantendrá el registro.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 14 DE 17</b>

### 7.5.5 PRESERVACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los documentos y registros físicos que soportan la ejecución de las actividades de la entidad, son manipulados de forma apropiada para evitar deterioro, daño o pérdida; durante el proceso interno se tiene especial cuidado con los documentos para que sean entregados en óptimas condiciones de calidad y de conformidad con los requisitos.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El seguimiento de la percepción del cliente se obtiene a partir de los programas que lidera el proceso de Participación Ciudadana, donde se implementan encuestas y entrevistas para valorar la satisfacción con la prestación del servicio.

### 8.2.2 AUDITORIAS INTERNAS

El proceso de Control y Mejora ha definido el programa anual de auditoria interna de gestión y calidad con el fin de verificar:

- a. El grado de cumplimiento de los procesos respecto a la planificación vs la ejecución.
- b. La eficacia, eficiencia y efectividad del sistema conforme los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y la NTC GP 1000:2009, además de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la entidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 15 DE 17</b>

### 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El seguimiento que se realiza a los procesos se efectúa en términos de medir la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión respecto a los resultados planificados en el plan de acción de cada proceso.

### 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El seguimiento que se realiza a la prestación del servicio está directamente relacionado con el cumplimiento de los requisitos legales y la satisfacción del cliente, de acuerdo con los resultados planificados y los criterios de aceptación.

### 8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

La autoridad para dar tratamiento a una queja, reclamo o inconformidad del servicio en ejecución o producto presentado al cliente es el responsable del proceso involucrado, quien es el responsable de tomar acciones inmediatas para controlar su uso o entrega. Solo cuando el servicio no conforme se reitera, se solicita a la Alta Dirección tomar las acciones correctivas que eliminen la causa de la No Conformidad. Se tiene establecido el procedimiento Control de Servicio No Conforme.

### 8.4 ANALISIS DE DATOS

Durante la revisión por la dirección, se analizan los datos que resultan de la medición de los objetivos de calidad, se hace un comparativo anual con el fin de evaluar dónde puede realizarse mejoras en la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. Asimismo, la pérdida de otorgamientos, informes de los entes de vigilancia y control, pólizas utilizadas, exaltaciones e invitaciones hacen parte del análisis de datos.

### 8.5.1 MEJORA CONTINUA

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 16 DE 17</b>

Durante la revisión por la dirección, se decide las acciones e inversiones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión.

### 8.5.2 y 8.5.3 ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

Cada responsable de proceso implementa las acciones correctivas para el plan de mejoramiento y acciones preventivas para los riesgos identificados según corresponda al proceso, con el fin de eliminar su causa y prevenir su ocurrencia. Hacen parte de los controles de la Contraloría y su fin esta dirigido a proporcionar experiencia de lo que no se debe hacer o de lo que se debe evitar, facilitando la toma de decisiones que favorezca a clientes y partes interesadas. Se tiene establecido el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO 10-20.03</b>	<b>VERSIÓN: 12</b>
			<b>PÁGINA 17 DE 17</b>

### HOJA DE CONTROL Y REGISTRO DE REVISIONES

#### ESTADO DE REVISION Y CAMBIOS:

Fecha de Revisión	Requisito	Pág.	Descripción de la modificación	Fecha del Cambio

ELABORO: COMITÉ DE CALIDAD	REVISO: Alonso Rodriguez Valencia	APROBO: Camen Lorena Asprilla Quesada
CARGO:	CARGO: Representante de la Dirección	CARGO: Contralora
FECHA: ABRIL 25 DE 2016	FECHA: ABRIL 25 DE 2016	FECHA: ABRIL 25 DE 2016

