

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

# MANUAL DE CALIDAD

## CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR

**AÑO 2020**

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha implementado un sistema de gestión de la calidad con base en la norma NTC- ISO 9001:2015, para lo cual ha establecido un manual de calidad.

En este Manual de Calidad se describe: la política y los objetivos de calidad, y se menciona la documentación empleada para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad. El manual ha sido realizado con el fin de dar a conocer a todas las partes interesadas la manera como la organización cumple con los lineamientos establecidos en la norma, garantizando que los servicios que ofrece son conformes con los requisitos de las partes interesadas.

Con la aplicación de esta norma, la entidad se asegura en:

1. Normalizar los procedimientos administrativos y operativos, mejorando la productividad y la eficiencia de los procesos internos.
2. Establecer el alcance del sistema de gestión de calidad.
3. Satisfacer las necesidades de las partes interesadas, asegurando para la entidad su eficiencia, eficacia y efectividad.
4. Garantizar la calidad profesional de los servidores.
5. Garantizar la calidad de los materiales, los equipos y las herramientas utilizadas en prestación de los servicios.
6. Garantizar la calidad del servicio entregado.
7. Hacer control, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Dar eficiencia al sistema documental.

El Contralor Departamental de Bolívar, verifica la implementación de los requerimientos de este documento y los procedimientos referenciados, verifica el estado de efectividad de los mecanismos de control de calidad vigentes, con el objeto de que se consideren los ajustes necesarios que conlleven al mejoramiento continuo. Igualmente, efectuará seguimiento a las acciones correctivas implementadas para garantizar que éstas fueron adecuadas y que se pueda prevenir la recurrencia de la no conformidad.

Los procedimientos pertinentes a la operación se encuentran disponibles en el sitio de trabajo y son conocidos por todos y cada uno de los servidores. Está en cabeza de los jefes de cada área, la responsabilidad de divulgarlos, así como la de permitir y promover que sus subalternos los conozcan, los consulten y estén en capacidad de proponer actividades de mejora.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE CALIDAD

Código: MCPE-01

Versión: 2.0

Fecha Aprobación:  
24/06/2020

## 2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### 2.1. Información General

- **Entidad:** Contraloría Departamental de Bolívar
- **Sector:** Publico
- **Actividad :** Control Fiscal

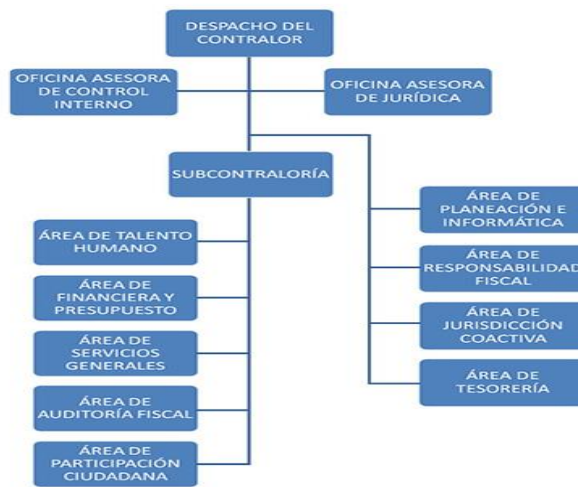
### 2.2. Historia

La Contraloría Departamental de Bolívar es un organismo de carácter técnico, creado por la Ordenanza Departamental No. 18 de 1936, con autonomía administrativa, presupuestal y contractual, que por mandato constitucional artículo 272 de la C.N. le corresponde vigilar la gestión fiscal de las entidades y personas que manejen recursos y bienes del estado, sujetas de control fiscal en el Departamento de Bolívar, con el fin de procurar el buen manejo de los recursos humanos, financieros, naturales y del medio ambiente.

La Contraloría Departamental de Bolívar, cuenta con una planta global de 62 cargos, y actualmente se encuentra ocupada por 62 empleados, de los cuales 2 son de nivel Directivo, 2 de nivel Asesor, 43 de nivel profesional y 15 de nivel Asistencial.

### 2.3. Estructura Organizacional

La Contraloría Departamental de Bolívar cuenta con un área Directiva, Misional y Administrativa, tal y como se aprecia en este manual, donde se presenta el organigrama de la entidad.



Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

### 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Contraloría Departamental de Bolívar ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la organización, que incluye la misión, la visión, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia, como se expresa en los siguientes sub numerales.

#### 3.1 Misión

Realizar la vigilancia de la gestión fiscal a los sujetos de control de su jurisdicción y competencia, determinando los responsables fiscales en el manejo de los recursos públicos dentro del marco de la Constitución y de la ley, cumpliendo con los principios de la función pública a través de un talento humano idóneo, garantizando la transparencia y orientando sus acciones en el fortalecimiento de la participación ciudadana, con miras a proteger el buen manejo de la inversión y el presupuesto público.

#### 3.2. Visión

La Contraloría Departamental de Bolívar, en el año 2021 será reconocida como una entidad confiable por su efectividad y calidad en los resultados del control fiscal, que generará una mayor cobertura de sus procesos misionales, haciendo énfasis en la transparencia, la participación ciudadana y la sostenibilidad ambiental.

#### 3.3. Principios y Valores

##### 3.3.1. Nuestros Principios

1. El control fiscal agrega valor a la gestión de los sujetos de control.
2. El control fiscal efectivo contribuye a mejorar la calidad de vida de la sociedad.
3. Respeto al debido proceso y a la dignidad humana
4. Defensa del patrimonio natural
5. Apoyo a la participación ciudadana
6. Ética y cultura de lo público

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

### 3.3.2. Nuestros Valores Éticos

#### HONESTIDAD

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

#### LO QUE HAGO:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio con respeto, las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

#### LO QUE NO HAGO:

- No le doy trato preferencial a amigos o personas cercanas para favorecerlos en un proceso o actuación.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en una decisión o actuación.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

## RESPETO

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

### LO QUE HAGO:

Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación, con palabras, gestos y actitudes adecuadas, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de opiniones distintas a las mías. Creo que todo tiene solución hablando y escuchando al otro.

### LO QUE NO HAGO:

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

## COMPROMISO

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

### LO QUE HAGO:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas, a entender su contexto, necesidades y requerimientos; este es el fundamento de mi servicio y labor.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite información o guía en algún asunto a mi cargo o de competencia de la contraloría.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin incurrir en distracciones.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

#### LO QUE NO HAGO:

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajar por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano ni sus inquietudes.

#### DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia.

#### LO QUE HAGO:

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral, bajo la premisa de que el tiempo de todos es “oro”.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No me conformo con productos o servicios a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

**LO QUE NO HAGO:**

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Evito dejar trabajo o actividades urgentes para otro día.
- Mantengo atención en mis actividades con los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones ni responsabilidades por ningún motivo.

**JUSTICIA**

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

**LO QUE HAGO:**

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

**LO QUE NO HAGO:**

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, decisión ni en mis actuaciones.

## ECUANIMIDAD

Actuó de forma equilibrada ante las diferentes situaciones.

### LO QUE HAGO:

- Pienso y analizo detenidamente, antes de actuar y hablar con las otras personas.
- Controlo mis emociones en las situaciones que se presenten.

### LO QUE NO HAGO:

- No tomo decisiones de forma acelerada, sin antes haber realizado análisis detallado de las circunstancias.
- Me abstengo de hablar y actuar de forma apresurada.

Escucho con atención los argumentos presentados, por las otras personas

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Conocimiento de la organización y su contexto

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha determinado las cuestiones internas y externas en la matriz de análisis de contexto.

### 4.2 Determinación de necesidades y expectativas de partes interesadas

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha determinado las necesidades y expectativas de sus partes interesadas a través de la matriz de partes interesadas.

### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance de nuestro sistema de gestión de calidad abarca los procesos misionales de la entidad para garantizar el óptimo ejercicio del control fiscal en el Departamento de Bolívar, los cuales son:

- Atención al ciudadano
- Fortalecimiento a la participación ciudadana.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

- Auditoría
- Responsabilidad Fiscal.
- Administrativo sancionatorio
- Jurisdicción coactiva

La Contraloría Departamental de Bolívar no contempla dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes numerales de la norma NTC- ISO 9001:2015:

### 8.3. Diseño y Desarrollo

Nuestras actividades misionales son fundamentadas en normas legales y por lo tanto no es viable la innovación. En las entidades públicas solo es factible hacer lo que las normas vigentes se lo permitan, cualquier modificación genera un incumplimiento de la ley.

8.5.1. f Validación y revalidación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio. Porque a través de la revisión que se hace en cada una de las etapas de los procesos, es posible verificar la conformidad de los productos y determinar si éstos cumplen con los requisitos, lo cual hace innecesario efectuar una etapa posterior de validación.

#### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

En nuestra entidad no utilizamos instrumentos de medición, pesaje, calibración o metrología.

## 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

La Contraloría Departamental de Bolívar ha establecido, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NTC- ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

- a) Identificar las entradas y salidas de sus procesos
- b) Determinar la secuencia y la interacción de los procesos.
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, eficientes y efectivos.
- d) Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados.
- g) Realizar el seguimiento y el análisis de estos procesos
- h) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

#### **4.5. Gestion Antitramites**

La tramitología en la función pública es uno de los fenómenos que más afecta la calidad del servicio, generando una inconformidad generalizada de la sociedad Colombiana, debido a la existencia de exagerados requisitos y de procedimientos superfluos para acceder a los servicios que oferta el Estado. Existe una relación directa entre los trámites extensos, engorrosos y complicados con la probabilidad de actos de corrupción.

La política pública sobre racionalización de trámites está reglamentada por el Decreto – Ley 019 del año 2012, busca promover la supresión, racionalización, optimización y automatización de trámites y servicios de entidades públicas, evitando exponer al ciudadano a regulaciones innecesarias o excesivas.

La Contraloría Departamental de Bolívar, realiza actividades para revisar los procedimientos de trámites y gestionar la racionalización de los mismos

### **5. LIDERAZGO**

#### **5.1 Liderazgo y Compromiso**

El Contralor Departamental de Bolívar, asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, estableciendo una política y objetivos de calidad, asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad con la razón de ser de la Contraloría.

El Contralor Departamental de Bolívar asume el liderazgo de cumplir con los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios aplicables; también se compromete con la determinación y control de los riesgos y oportunidades para asegurar la conformidad de los servicios prestados y asegurar el aumento permanente de la satisfacción de los usuarios.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

## 5.2 Política de Calidad

La Contraloría Departamental de Bolívar, es consciente de la importancia que tiene de consolidar una cultura de la calidad en todas sus actuaciones, por lo que la considera un factor estratégico conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de todos sus trabajadores repercutan en la sociedad en general. En consecuencia, la Alta Dirección de la entidad, dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos los grupos de interés; y se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su alcance, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, con el fin de garantizar la calidad de sus procesos.

De acuerdo a lo anterior, a continuación se describe la política de calidad:

La Contraloría Departamental de Bolívar orienta sus esfuerzos al mejoramiento continuo de la gestión administrativa y fiscal, apoyada en un talento humano competente, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, desarrollando sus actividades en el marco de la Constitución y la Ley, así como en las mejores prácticas de gestión y la mayor idoneidad ética y moral.

En cumplimiento de ésta política, la Contraloría Departamental de Bolívar evalúa y ajusta sus procesos y procedimientos para el ejercicio de la vigilancia de la gestión fiscal y desarrollo administrativo. Para ello, se actualiza su Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión. Para cumplir con éstas políticas, se requiere la participación activa, consciente y decidida de todos los funcionarios de la organización..

Para cumplir esta política de Calidad es necesario lograr los siguientes objetivos de calidad:

1. Mejorar la percepción del cliente respecto al control fiscal que ejerce la Contraloría y la satisfacción del servicio prestado.
2. Advertir a los sujetos de control sobre los posibles riesgos en la inversión de los recursos del Estado para garantizar oportunidad en la vigilancia de los recursos públicos.
3. Desarrollar planes de formación para mejorar el desempeño y competencia de los funcionarios
4. Mejorar la gestión de los procesos implementando modelos de Sistemas de Gestión, basados en el Marco de los requisitos MIPG.

La política de calidad se difundirá a través de nuestra web y en las carteleras internas de nuestra entidad.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

### 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades.

La Contraloría departamental de Bolívar ha definido una matriz de Responsabilidades y autoridades para todos los roles que intervienen en la Contraloría.

El Coordinador de Calidad quien desempeñará las siguientes funciones:

1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
4. Apoyar a todos los miembros de la entidad en el cumplimiento de las tareas asignadas para la implantación del sistema de gestión de la calidad.
5. Revisar, corregir y aprobar los adelantos del proyecto.
6. Garantizar que se establezcan los objetivos de calidad.
7. Apoyar al Contralor en el desarrollo, implementación, revisión y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
8. Supervisar y controlar las auditorías internas de calidad.
9. Representar a la organización, cuando la alta dirección considere necesario, ante el cliente y los organismos de certificación en los temas relativos al Sistema de Gestión de la Calidad.

## 6. PLANIFICACION

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la entidad tiene en consideración las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de calidad puede lograr los resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora.

La Contraloría Departamental de Bolívar tiene en cuenta, la **“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”** Documento elaborado por la función publica.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

De acuerdo a lo anterior, la entidad cuenta con una matriz de riesgos por procesos, que son gestionados en cada proceso, de acuerdo a los criterios definidos.

## 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

Los objetivos han sido establecidos en las actividades y niveles pertinentes de la Entidad.

- Optimizar los recursos y procesos
- Priorizar la calidad del servicio y satisfacción del usuario

Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad establecida por la Entidad. Ver matriz de direccionamiento estratégico.

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se desarrollan reuniones de trabajo a las que se les hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Representante de Calidad, quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité de Calidad o comité equivalente, y al(os) directivo(s) a quien(es) le(s) afecte según la naturaleza de la modificación.

## 6.3 Planificación de los cambios

La identificación de los cambios, puede generarse por modificaciones en: Los procesos, Estructura organizacional, producto/servicio, requisitos legales o reglamentarios, , que pueda afectar el Sistema de Gestión de Calidad en el marco de MIPG.

Una vez identificado el cambio se debe realizar una descripción detallada junto con el objetivo y propósito a alcanzar con el cambio, identificar las consecuencias y los procesos afectados por el mismo.

De acuerdo a la descripción y objetivo del cambio el área de Planeación y Sistemas, proceden a validar si es viable la aceptación del cambio o no. Aceptado el cambio se procederá a identificar las principales modificaciones que implica el cambio a implementar, y que afecten la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y MIPG, así como la disponibilidad de los recursos necesarios, y los riesgos y oportunidades asociados a dicho cambio

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades.

El Contralor se compromete a establecer en el presupuesto de la vigencia los rubros suficientes para el establecimiento, la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de calidad; considerandno lo siguiente:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) Los qué necesita obtener de los proveedores externos.

#### 7.1.2 Personas

La Contraloría ha designado a los líderes de los procesos para que implementen y controlen los procesos a su cargo; considerando lo siguiente.

#### 7.1.3 Infraestructura

La Contraloría ha proporcionado la infraestructura necesaria y cuenta con planes de mantenimiento de la misma para asegurar la operación de todos sus procesos y garantizar la conformidad de los servicios que se prestan.

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Contraloría proporciona las condiciones ambientales para que los trabajadores operen los procesos sin traumas, así como el manejo de las condiciones psicosociales y un programa de seguridad y salud en el trabajo.

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y Medicion.

##### 7.1.5.1 Generalidades

La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidadde los resultados cuando se realiza el seguimiento, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

### 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones

En nuestra entidad no utilizamos instrumentos de medición, pesaje, calibración o metrología, por tal razón este numeral no es contemplado en el SGC de la Contraloría Departamental de Bolívar.

### 7.1.6. Conocimientos de la organización

La Contraloría ha determinado los conocimientos necesarios para el control y operación de sus procesos a través de su manual de procedimientos e instructivos, los cuales establecen las maneras de cómo desarrollar las actividades de los procesos para asegurar la conformidad de los servicios.

## 7.2 Competencia

La Contraloría ha determinado las competencias de los cargos que afectan el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad a través del manual de funciones y competencias.

La Contraloría se asegura que las personas que afectan la eficacia del sistema de gestión de calidad son competentes mediante los registros de su educación, entrenamientos o formación y experiencias adquiridas que se mantienen en las hojas de vida de los funcionarios. Para los funcionarios que se encuentran en carrera administrativa se verificará los registros definidos por la carrera administrativa. Para los servidores que se encuentran en provisionalidad, se deberá mantener registros de su competencia basados en los registros establecidos en los perfiles de cargo que ocupan.

Para evaluar que se mantiene la competencia por parte de los funcionarios se realizará mediante las evaluaciones del desempeño y para los servidores en provisionalidad o por prestación de servicio se realizará por medio de la evaluación del contrato.

La Contraloría ha definido un plan de capacitaciones acorde a las necesidades de formación identificadas en las diferentes evaluaciones, auditorías, acciones correctivas o planes de mejora.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

### 7.3 Toma de conciencia

La Contraloría ha definido las siguientes estrategias para asegurar la toma de conciencia sobre la Política y de los Objetivos de calidad, así como de la mejora continua y de las implicaciones que tiene el incumplimiento de requisitos que afectan el sistema de gestión de calidad.

Las estrategias están encaminadas a las siguientes acciones:

- Charlas de sensibilización
- Cartelera
- Plan de capacitación y entrenamientos
- Difusión y acceso a la documentación del sistema de gestión de calidad.
- Auditorías internas
- Planes de mejoramiento

### 7.4 Comunicación

La Contraloría ha definido determinar y controlar sus comunicaciones tanto internas como externas a través del plan de comunicaciones, donde se tuvo en cuenta que, cuando, quien, a quien y como comunicar.

### 7.5 Información documentada

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha definido como información documentada todos los procedimientos, formatos, exigidos por la ISO 9001:2015, así como los procedimientos y formatos necesarios para asegurar la eficacia de todos los procesos identificados en el sistema de gestión de calidad.

La Contraloría ha definido un manual de calidad para definir y controlar el sistema de gestión de calidad.

Para controlar la creación y actualización de la información documentada se ha definido un procedimiento de control de documentos y un formato de control de documentos. Con este procedimiento se asegura que la información documentada esté disponible donde se requiera y que sea idónea para su uso y que esté protegida adecuadamente.

Por medio del procedimiento de control de documentos se controlará la información documentada para asegurar su distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, conservación, disposición y control de los cambios.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

El procedimiento de control de documentos establece como asegurar y controlar a información documentada de origen externo.

La información documentada que ha servido como evidencia de la conformidad de los servicios se controlará acorde a lo establecido en el procedimiento de control de documentos.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1 Planificación y control operacional**

La Contraloría Departamental de Bolívar, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de sus servicios.

Durante la planificación de la prestación de sus servicios, la Entidad realiza las siguientes actividades:

- a. Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad que se encuentran en este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con los servicios según se establece en el numeral 8.2.1 de este manual de calidad.
- b. Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los servicios.
- c. Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección para los servicios, así como los criterios para la aceptación de los mismos.
- d. Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para prestar los servicios cumplan con los requisitos definidos previamente.

El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

### **8.2 Requisitos para la prestación de los servicios.**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La Entidad ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los servicios, orientación,

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

consultas, asesorías legales, atención de quejas y denuncias, como se explica a continuación:

- a. La Contraloría Departamental de Bolívar a través, de la oficina de participación ciudadana atenderá todas las consultas y quejas que tengan los ciudadanos sobre los servicios que se prestan.
- b. La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. El manejo de las quejas se realiza a través de los procedimientos **Recepción de las denuncias y/o quejas**, **Evaluación de las denuncias y/o quejas** y **Seguimiento de las denuncias y/o quejas**.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos que deben cumplir los servicios

La Contraloría Departamental de Bolívar determina:

- a. Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente, están determinados por la Constitución Política y la normatividad que aplica para el control fiscal.
- b. Los requisitos legales y relacionados con el servicio se les hace revisión periódica para identificarlos.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios.

El Contralor, el Sub contralor, el Jefe de Control Interno, (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los servicios antes de que la Entidad se comprometa a proporcionarlo al cliente.

Esta revisión garantiza que:

- a. Están definidos los requisitos de los servicios.
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los servicios y el tipo de acción legal que se va a ejercer y los expresados previamente.
- c. Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los servicios, estos están definidos por la Constitución Política y la Ley.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

#### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios.**

La Contraloría se asegura que cuando se presentan cambios en los requisitos de los servicios, modifica la información documentada pertinente y realiza acciones para asegurar la toma de conciencia sobre los cambios de los requisitos.

#### **8.3 Diseño y desarrollo de los servicios**

La Contraloría de Bolívar ha decidido excluir este requisito debido a que nuestras actividades misionales son fundamentadas en normas legales y por lo tanto no es viable la innovación. En las entidades públicas solo es factible hacer lo que las normas vigentes se lo permitan, cualquier modificación genera un incumplimiento de la ley.

#### **8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente**

##### **8.4.1 Generalidades**

La Contraloría Departamental de Bolívar se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en los procedimientos definidos en el proceso de adquisición de bienes y servicios.

##### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

Al momento de recibir los Bienes y/o Servicios que son requeridos por la Entidad, se verifica que estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Esta verificación se realiza comparando el bien y/o servicio adquirido contra la orden de requisición del mismo o de acuerdo a lo establecido en el plan de compras de la Entidad.

##### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

En los procedimientos anteriormente descritos se explican las maneras como debe ir la información que describe el bien y/o servicio a contratar.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

## 8.5 Producción y provisión del servicio.

### 8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio

La Contraloría Departamental de Bolívar, tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
  - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- b) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Durante el ejercicio del control fiscal, la Contraloría Departamental de Bolívar identifica claramente todos los servicios resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el servicio se encuentra respecto a los requisitos.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

La Contraloría controla y asegura la propiedad de sus clientes y proveedores externos mediante la aplicación de las normas de gestión documental establecidas en la legislación colombiana, y de procedimientos internos definidos para garantizar la protección de datos.

#### 8.5.4 Preservación

Durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los servicios la Contraloría Departamental de Bolívar, hace énfasis en su conservación y mantenimiento de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Para las actividades posteriores a la entrega de los servicios prestados por la Contraloría de Bolívar se tuvieron en cuenta los requisitos legales, los requisitos de los clientes, la retroalimentación de los clientes, la naturaleza de los servicios prestados.

#### 8.5.6 Control de los cambios

La Contraloría de Bolívar, revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos; de igual forma conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

#### 8.6 Liberación de los servicios

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha definido que para la liberación de los servicios prestados, que antes de que estos sean liberados, deberá evaluar que se han cumplido todas las disposiciones planificadas previamente definidas en los procedimientos misionales establecidos en la entidad..

#### 8.7 Control de las salidas no conformes

La Contraloría Departamental de Bolívar asegura que los servicios que no son conforme con los requisitos, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad tiene establecidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conforme.

La Contraloría Departamental de Bolívar ha establecido el procedimiento **Control del Producto No Conforme** para el debido tratamiento del producto No Conforme.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

## 9. EVALUACION DE L DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

#### 9.1.1 Generalidades

La Contraloría Departamental de Bolívar, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a. Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

La Contraloría Departamental de Bolívar realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la persona, organización o entidad a quien se le presto un servicio mediante el diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por la Alta Direccion de la Contraloría Departamental de Bolívar para disponer las acciones que considera apropiadas. De igual manera se evalúan durante la revisión por la dirección.

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

La Contraloría Departamental de Bolívar, realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y Sistema de control Interno en el marco de MIPG, para evaluar donde se puede realizar mejora continua.

Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre:

- a. La satisfacción del cliente tomado del formato **Satisfacción del cliente**.
- b. La información relacionada con el desempeño de los proveedores, la cual es proporcionada por el formato **Desempeño de Proveedores**. Con base en la información recolectada en estos formatos se hace el análisis del comportamiento de los proveedores.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección.

Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con los procedimientos de Acciones Correctivas que se mencionan en el Manual de Calidad.

El seguimiento y la medición de los productos se realizan a través de tableros de control que especifican las características críticas y los mecanismos de control. El registro de estas actividades, cuando aplica, se llevan en formatos para el control en proceso de los servicios.

## 9.2 Auditoría interna

La Contraloría Departamental de Bolívar realiza auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los servicios, con el propósito de determinar que el sistema de gestión de la calidad:

- a. Presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en este manual de calidad, como con los requisitos de la ISO 9001: 2015 y demás criterios o estándares definidos en el marco de MIPG.
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha establecido el procedimiento para auditorias **Auditoria Interna**.

## 9.3 Revisión por la dirección

### 9.3.1 Generalidades

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o su equivalente, la Contraloría Departamental de Bolívar revisa por lo menos una vez al año criterios del sistema de gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del comité directivo y de control interno en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de revisión por parte de la dirección incluye:

- Resultados de la auditorías internas,
- Retroalimentaciones del cliente,
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio prestado,
- Estado de las acciones correctivas,
- Revisiones previas hechas por la dirección,
- Control de cambios,
- Acciones de mejora,
- Control de riesgos.
- Desempeño de los proveedores externos
- Resultados de seguimiento y medición
- La adecuación de los recursos

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión arrojan como resultado las acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y sus procesos, cambios y la mejora del servicio y las necesidades de recursos.

## 10. MEJORA

### 10.1 Generalidades

La Contraloría de Bolívar, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de los clientes.

- Mejorando los servicios teniendo en cuenta las necesidades y expectativas futuras.
- Corrigiendo, previniendo o disminuyendo los efectos no deseados.
- Mejorando el desempeño del sistema de gestión de la calidad

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MCPE-01
		Versión: 2.0
		Fecha Aprobación: 24/06/2020

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

La Contraloría Departamental de Bolívar tiene establecido el procedimiento **Acciones Correctivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar.

### 10.3 Mejora continua

La Entidad asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías, las preventivas y a través de las revisiones por la dirección.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Nombre y cargo de quien Elaboro y Reviso	Descripción de cambios realizados
02	24/06/2020	Carlos Ortiz Tamayo- Coordinador de Calidad Fernando Casadiego Mendoza-Profesional de Planeación	En el marco del Plan estratégico 2020-2021 adoptado con la resolución 090 de 2020, se realizaron los cambios del presente documento

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinador de Calidad	Proceso de Planeación	Contralor Departamental



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

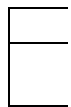
## MANUAL DE CALIDAD

Código: MCPE-01

Versión: 2.0

Fecha Aprobación:  
24/06/2020

### ANEXO A ORGANIGRAMA





# MAPA DE PROCESOS

## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

