|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Dirigir, comunicar, asignar responsabilidades, autoridades y recursos para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad al determinar los procesos y la filosofía organizacional (Misión, visión, políticas, objetivos y estructura) que le permitan cumplir su función Constitucional para satisfacción del cliente y partes interesadas. |
| **ALCANCE** | Es aplicable y de estricto cumplimiento para todos los procesos que están bajo la dirección y control de la Alta Dirección de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE TOLIMA. Corresponde al ejercicio administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos, incluyendo la medición y análisis de la gestión, además de la identificación y seguimiento a la gestión del riesgo. |

| **INSUMO** | | **PH**  **VA** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **RESULTADO** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **SALIDA** | **CLIENTE** |
| Procesos Todos  Clientes : sujetos a control, comunidad  Partes interesadas Entidades de Control y Vigilancia, veedores, medios de comunicación  Estado  Proveedores: Recursos Físicos e intangibles | Propuestas, proyectos y necesidades de los procesos.  Requisitos de los productos y/o servicios.  Informes y resultados de vigencias anteriores del SGC:   * Informes de gestión -indicadores * PQR, Medición satisfacción Cliente, denuncias * AIC * Producto No conforme * Gestión del riesgo * Revisión Gerencial   Normatividad  Hallazgos AGR  Documentos y registros del SGC (*política y objetivos de calidad, planificación realización del producto*)  Normas ISO y GP vigente  Informe Auditoría de Certificación / seguimiento / renovación  Información para proveer y asignar los recursos para funcionamiento.  Denuncias y peticiones de la comunidad | **P** | Identificar lineamientos para la gestión y operación de la entidad para planear, determinar y concretar: políticas, objetivos y metas a cumplir que se expresan en:   * plan estratégico * plan de acción * Plan anticorrupción y atención al ciudadano * Riesgos Institucionales * SGC   Analizar requisitos y expectativas del cliente  Determinar e Identificar estructura orgánica y procesos,  Planear la administración y control de los procesos,  Determinar necesidades y disponibilidad de recursos  Determinar responsables de la gestión en la entidad  Revisar y analizar la normatividad que aplica y las actualizaciones que le afecten.  Firmas actos como representante y máxima autoridad de la entidad | Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima  Con líderes de procesos  Representante de la Dirección | Directrices para operación de la entidad   * Plan estratégico * Plan de acción * Presupuesto * Mapa de riesgos   Estructura Orgánica  Mapa de Procesos  Planificación del SGC | Alta Dirección  Todos los procesos  Sujetos a control (plan general de auditorias)  Comunidad  Asamblea Dptal.  Entidades de Control y Vigilancia Gobernación del Tolima (Ppto.) Universidades  Veedores  Estado  Proveedores (ICONTEC y mercado de bienes y servicios) |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Sujetos a control (plan general de auditorias)  Comunidad  Asamblea Dptal.  Entidades de Control y Vigilancia Gobernación del Tolima (Ppto.) Universidades  Veedores  Estado  Proveedores (*mercado de bienes y servicios*) | Directrices para operación de la entidad  Estructura Orgánica  Mapa de Procesos  Planificación del SGC  Direccionamiento Estratégico  Presupuesto, Plan estratégico, de acción de procesos y mapa de riesgos.  Compromisos de cumplimiento  Documentos y registros del SGC (política y objetivos de calidad, planificación realización del producto) | **H** | Desarrollar el Liderazgo, la Delegación, la Toma de Decisiones y la Motivación en la gestión  Estructurar planes de gestión según las necesidades de los procesos y de satisfacción del cliente  Direccionar el mapa de riesgos.  Aprobar propuestas y planes de los procesos  Implementar planes de gestión  Presentar los informes que por mandato constitucional debe presentar la entidad.  Proponer y Aprobar estrategias para desarrollo y mejora de servicio al cliente  Analizar necesidades de los procesos (recursos económicos, humanos-numero de personas y capacitación-, de infraestructura, de tecnología, ambiente de trabajo)  Asignar y Suministrar recursos para la operación  Realizar seguimiento de los planes y presupuestos de los procesos  Designar al Representante de la Dirección al SGC  Comunicar a funcionarios los planes, los resultados de la gestión y del SGC, al igual que los parámetros y filosofía institucional  Comunicar, socializar, divulgar y/o publicar a los clientes y partes interesadas los resultados de la gestión de la entidad.  Revisar y dejar en firme el acto administrativo que resuelve el recurso de apelación. | Alta Dirección –  Contralor Departamental del Tolima  Líderes de procesos | Informe de Gestión según Perspectivas (Financiera , clientes, procesos aprendizaje, crecimiento y tecnología)  Planes aprobado como: estratégico,  acción  Mapa de riesgos  PGA  Compras  Informes constitucionales de gestión, rendición de cuentas y de control interno.  Proyectos de ordenanzas  Actos administrativos | Alta Dirección  Líderes de procesos  Sujetos a control (plan general de auditorias)  Comunidad  Asamblea Dptal.  Entidades de Control y Vigilancia  Gobernación del Tolima (Ppto.) Universidades  Veedores  Estado  Proveedores (ICONTEC y mercado de bienes y servicios) |
| Todos los procesos  Proveedores  Clientes  ISO  Entidades de Control y Vigilancia  Asamblea Dptal. | Direccionamiento Estratégico  Presupuestos y Plan de acción de procesos  Normas ISO y GP vigente  Informes de Gestión del SGC Informe Auditoría de Certificación/seguimiento  Seguimiento a la Mejora  Medición satisfacción Cliente  Informes de gestión, rendición de cuentas y de control interno. | **V** | Realizar la Revisión Gerencial del SGC (*Análisis del desempeño de los procesos y del SGC – cumplimiento metas, indicadores, Auditorías Internas de Calidad, producto NO conforme, informes de gestión de los procesos*)  Hacer seguimiento al cumplimiento de los procesos y del SGC  Analizar la Información de la gestión de los procesos  Hacer seguimiento a los avances y producto final de los informes que por mandato constitucional y la ley debe presente la entidad verificando oportunidad y asertividad en la información. | Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima  Director de planeación y control interno | Informe revisión Gerencial  Oportunidades de Mejora  Plan de Mejora | Alta Dirección  Líderes de los procesos  Ente Certificador ISO  Entidades de Control y Vigilancia  Asamblea Dptal.  Comunidad |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Clientes  Proveedores  Ente Certificador ISO | Informe revisión Gerencial  Plan de Mejora  Oportunidades de Mejora  Plan de Mejora | **A** | Detectar oportunidades de mejoramiento institucional  Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación.  Recomendar mejoras sobre el desempeño de los procesos  Realizar el Re-direccionamiento de la gestión según resultados y verificación | Alta Dirección – Contralor Departamental del Tolima  Representante de la Dirección | Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas | Alta Dirección  Todos los procesos  ISO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Responsable: Despacho del Contralor** | | |
| **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** | Cumplimiento del plan estratégico | Informes de revisión por la dirección |
| Sostenimiento del Certificado de calidad | Comités Directivos y de Calidad |

| **DOCUMENTOS SOPORTE** | **REGISTROS** |
| --- | --- |
| **INTERNA** | RDE-01 Requisitos del Cliente  RDE-02 Cambios del SGC  RDE-03 Informe de Revisión de la Dirección |
| Documentos  MC-01 Manual de calidad  MP-02 Manual de Procesos  Procedimientos:  PDE-01 Cambio al SGC  PDE-02 Revisión por la Dirección  PDE-02 Comunicación Organizacional  Instructivos, Guías y Especificaciones: N/A |
| **EXTERNA** |
| NTC GP 1000:2009  NTC ISO 9001:2008 |
| **GESTION DEL RIESGO** |
| Mapa de Riesgos Institucional  Mapa de Riesgos Anticorrupción |

| **REQUISITOS A CUMPLIR** | |
| --- | --- |
| **LEGALES:** Remítase al Normograma (RGJ-04) | |
| **NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009** | |
| 4 Sistema de Gestión de la Calidad  4.1 Requisitos Generales  4.2 Gestión Documental  5. Responsabilidad de la Dirección  5.1 Compromiso de la Dirección  5.2 Enfoque al cliente  5.3 Política de Calidad  5.4 Planificación  5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación  5.6 Revisión por la Dirección | 6 Gestión de los recursos  6.1 Generalidades  7. Realización del Producto  7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio  7.2 Procesos relacionados con el cliente  8. Medición, Análisis y Mejora  8.1 Generalidades  8.2 Seguimiento y medición  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |