
	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
			<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
			<b>PÁGINA 1 DE 19</b>	

# MANUAL DE CALIDAD




**2015**

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 2 DE 19</b>	


## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. GENERALIDADES</b> .....	<b>5</b>
1.1. DATOS GENERALES CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TUNJA. ....	5
1.2. SERVICIOS.....	5
<b>2. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES</b> .....	<b>6</b>
2.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.....	6
2.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....	6
2.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....	6
<b>3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA</b> .....	<b>7</b>
3.1. MISIÓN.....	7
3.2. VISIÓN.....	7
3.3. POLÍTICA DE CALIDAD. ....	7
3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD. ....	7
- MEJORAR LA CALIDAD Y COBERTURA DEL CONTROL FISCAL, DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, DINAMIZANDO ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN EL AUTOCONTROL BASADO EN INSTRUMENTOS Y MEDIOS ELECTRÓNICOS A DISPOSICIÓN DE LOS GESTORES FISCALES. ....	7
- ESTABLECER ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN PARA TRANSPARENTE Y EFICIENTE MANEJO FISCAL.....	7
- FORTALECER EL CONTROL CIUDADANO, VINCULANDO A LA COMUNIDAD AL EJERCICIO DEL CONTROL FISCAL.....	7
- ELEVAR LA EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD EN LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD FISCAL .....	7
- GARANTIZAR LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE LA CONTRALORÍA SOBRE SU FUNCIONAMIENTO, GESTIÓN Y RESULTADOS EN FORMA AMPLIA Y TRANSPARENTE HACIA LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS.....	7
□ ADMINISTRAR EFECTIVAMENTE LOS RECURSOS HUMANOS, FÍSICOS, FINANCIEROS Y DE INFORMACIÓN, QUE SOPORTAN EL, ADECUADO DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA CONTRALORÍA. ....	8
□ ARMONIZAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MECI Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, LOGRANDO UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	8
3.5. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	8
3.5.1. PRINCIPIOS.....	8
<b>4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>9</b>
4.1. ORGANIGRAMA .....	9
5.1. MAPA DE PROCESOS .....	11

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 3 DE 19</b>	

## 6. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMA NTCGP

<b>1000:2009</b> .....	<b>14</b>
6.1.1. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	14
6.1.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	14
6.2. ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA .....	15
6.3. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME. ....	15
6.4. AUDITORÍA INTERNA. ....	16
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL SIGC.....</b>	<b>17</b>

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 4 DE 19</b>	

## PRESENTACIÓN


La Contraloría Municipal de Tunja, consideró necesario establecer el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, bajo la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000 integrado con el Modelo Estándar de Control Interno, no solo por cumplir con la Ley, sino con el objeto de elevar los estándares de calidad en la prestación del servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.

El documento contiene, la política, objetivos y alcance del sistema integrado de gestión de la calidad, en términos de la norma, con sus respectivas justificaciones, la interacción de procesos que aportan al logro de la misión y visión institucional y los procedimientos documentados.

La experiencia adquirida con el diseño y documentación del Sistema, nos ha enseñado que éste es un facilitador de labores y no un obstáculo de las mismas. Con base en él será más expedito el cumplimiento de las actividades establecidas para cada uno de los procesos que conforman nuestro Sistema,

El resultado alcanzado obedece al compromiso de la Alta Dirección, al esfuerzo y trabajo en equipo de todos los funcionarios de la entidad que de alguna u otra forma aportaron en la construcción.

**JOSE ARMANDO PUIN**  
**Contralor Municipal de Tunja**

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 5 DE 19</b>	

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. Datos Generales Contraloría Municipal de Tunja.

#### **Naturaleza:**


La Contraloría Municipal de Tunja es una entidad de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestal, a la cual le corresponde la vigilancia de la gestión fiscal del Municipio de Tunja, sus entidades descentralizadas, así como de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo en los términos y condiciones previstos en la Constitución Política, leyes y acuerdos municipales.

#### **Creación:**

Fue creada mediante Decreto Municipal 1839 de 1956 y reestructurada por los Acuerdos Nos 017 de 1956, 021 de 2001 y 0020 del 10 de septiembre de 2007 y el acuerdo 025 de 2011.

### 1.2. Servicios.

- Realizar el control fiscal al municipio de Tunja, sus entidades descentralizadas, a las entidades o particulares que manejan fondos o bienes del municipio.
- Iniciar los procesos de responsabilidad fiscal, en forma oportuna, en caso de presentarse un detrimento patrimonial; es decir la pérdida de recursos públicos, la Contraloría.
- Atender las quejas y denuncias de la comunidad que se relacionan con los bienes y dineros públicos, así como promover la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal, para el buen uso de los bienes y recursos públicos.

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 6 DE 19</b>	

## 2. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

### 2.1. Objetivo Del Manual De Calidad.

Describir las disposiciones generales que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, su alcance, interacción, responsables, asegurando la calidad en los servicios, la mejora continua y la satisfacción de los usuarios a través de la gestión de procesos.

El manual de calidad es parte fundamental de la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el administrador del sistema es el responsable de controlar los cambios que se hagan, según el procedimiento de control de documentos.

### 2.2. Alcance Del Sistema De Gestión De Calidad.


El Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Tunja, tendrá un alcance a todos los procesos, estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

### 2.3. Exclusiones Del Sistema De Gestión De Calidad.

No son aplicables a la Contraloría Municipal de Tunja, los numerales de la NTCGP 1000: 2009 que a continuación se relacionan:

**Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo:** Los servicios de la Contraloría están establecidos desde la legislación nacional. En consecuencia, la Contraloría no diseña ni desarrolla nuevos servicios sino que cumple con los que por Ley le han sido instituidos.

**Numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición:** La Contraloría por no requerir de dispositivos de seguimiento y medición para proporcionar evidencias en los servicios que presta, y teniendo en cuenta que no afecta la responsabilidad de la Entidad frente a los requisitos del cliente.

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 7 DE 19</b>	

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

#### 3.1. Misión.

Ejercer una eficiente, oportuna y efectiva vigilancia de la gestión fiscal de la administración central y descentralizada del municipio, así como de los particulares que administren recursos públicos del mismo orden, promoviendo la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal, para el buen uso de los bienes y recursos públicos.

#### 3.2. Visión.


En el 2015 ser reconocidos por nuestra oportuna, efectiva y transparente gestión en el ejercicio del control fiscal.

#### 3.3. Política De Calidad.

La Contraloría Municipal de Tunja en cumplimiento a su misión orienta sus actividades a ejercer un control fiscal con eficiencia, eficacia, transparencia y objetividad, observando lo establecido en el ordenamiento constitucional y legal vigente, apoyando de un equipo humano altamente calificado y competente, buscando siempre la máxima satisfacción de los usuarios y la mejora continua.

#### 3.4. Objetivos De Calidad.

- Mejorar la calidad y cobertura del control fiscal, de los recursos públicos, dinamizando estrategias que optimicen el autocontrol basado en instrumentos y medios electrónicos a disposición de los gestores fiscales.
- Establecer estrategias de prevención para transparente y eficiente manejo fiscal.
- Fortalecer el Control Ciudadano, vinculando a la comunidad al ejercicio del control fiscal.
- Elevar la eficiencia y oportunidad en los procesos de responsabilidad fiscal
- Garantizar la difusión de información de la contraloría sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 8 DE 19</b>	

- Administrar efectivamente los recursos humanos, físicos, financieros y de información, que soportan el, adecuado desarrollo de las actividades de la Contraloría.
- Armonizar el Sistema de Control Interno basado en el MECI y el sistema de gestión de calidad, logrando un Sistema integrado de Gestión.

### **3.5. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS**


Los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Tunja, deben cumplir con los principios y valores Corporativos establecidos en el código de valores y de conducta ética, adoptado mediante resolución 007 del 26 de enero de 2012 y actualizados a través de acta de comité de calidad en 2015. .

Los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Tunja actuarán dentro de los principios y valores que a continuación se relacionan:

#### **3.5.1. PRINCIPIOS**

- Imparcialidad
- Integralidad
- Publicidad
- Contradicción
- Motivación
- Austeridad
- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Orden
- Transparencia
- Efectividad
- Impecabilidad
- Equidad



	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 9 DE 19</b>	

### 3.5.2 VALORES

- Honorabilidad
- Rectitud
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso
- Lealtad
- Libertad
- Probidad

## 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Adoptada mediante acuerdo municipal No. 025 de 5 de diciembre de 2011, en la que se determina:

**Dirección y Administración:** La dirección administrativa de la Contraloría Municipal de Tunja, está a cargo del Contralor Municipal de Tunja.

**Estructura Organizacional:** Tiene una estructura de naturaleza plana y sencilla, caracterizada por el trabajo en equipo y el enfoque basado de procesos.

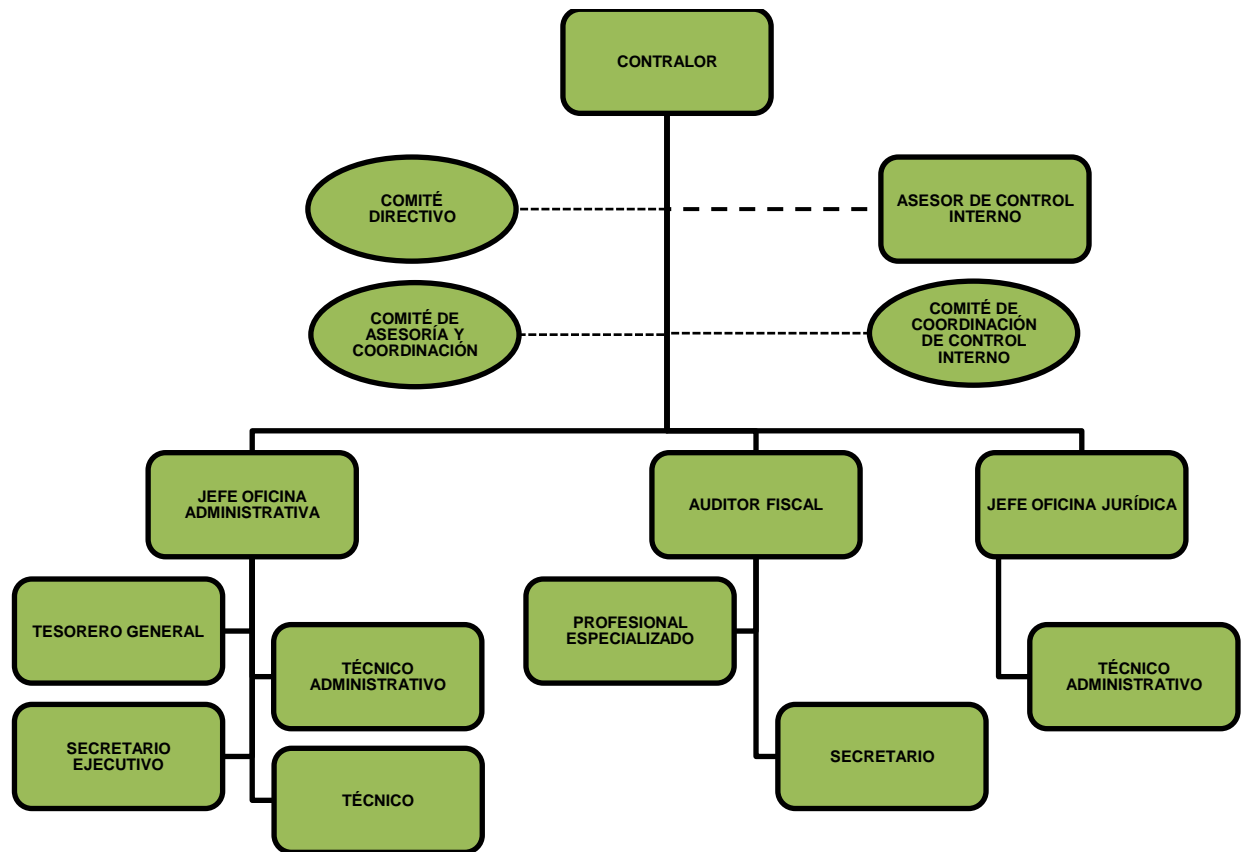
**AREAS O DEPENDENCIA:**

- Oficina Auditoría Fiscal
- Oficina Asesora de Control Interno
- Oficina Administrativa y Financiera
- Oficina Jurídica

Cuenta con dos comités, el comité directivo como órgano superior jerárquico de consulta, coordinación y evaluación de los asuntos generales de la administración de los recursos humanos, financieros y físicos, así como la participación en la definición de políticas, planes y programas.

Comité de Control Interno, su objetivo es servir como instancia de consulta, asesoría Y evaluación de los asuntos relacionados con el sistema de control interno.


### 4.1. Organigrama

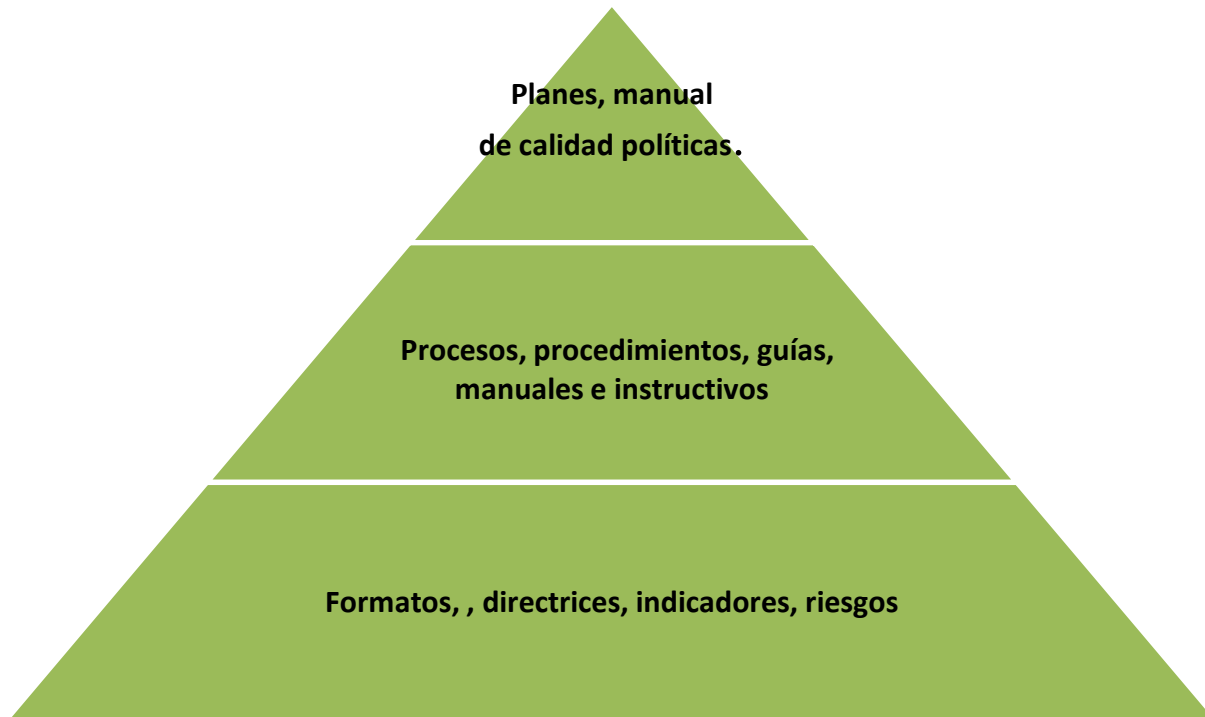


## 5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La Contraloría Municipal de Tunja, ha establecido un modelo de operación enfocado a procesos, en el que sus actividades se ejecutan a través del ciclo PHVA, (planear, hacer, verificar y actuar), buscando la mejora continua, el desempeño de sus procesos y la capacidad para prestar un servicio que responda a las expectativas y necesidades de los usuarios Internos y externos.

Para documentar el sistema integrado de gestión de la calidad se tuvo en cuenta el proceso de Gestión documental y se identificó la siguiente estructura documental:

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 11 DE 19</b>	




### **5.1. Mapa De Procesos**

El Sistema integrado de Gestión de la calidad MECI, de la Contraloría Municipal de Tunja, está constituido por procesos, los cuales determinan la secuencia y la interacción articulándose entre sí.

Los procesos del SGI, de la Contraloría Municipal de Tunja se encuentran clasificados de la siguiente manera:



	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 13 DE 19</b>	

**5.1.2 PROCESOS MISIONALES:** (o de realización del producto o de la prestación del servicio), incluyen tres procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser y contempla:


- **Proceso auditoría fiscal:** Direccionado para vigilar y controlar, oportuna y efectivamente los recursos públicos
- **Proceso participación ciudadana:** Su objetivo es el de promover la participación de la ciudadanía involucrándolos en actividades de control fiscal y apoyo al control social.
- **Proceso responsabilidad fiscal:** Su implementación va dirigido a determinar y establecer la responsabilidad fiscal de los servidores públicos y de particulares.

**5.1.3 PROCESOS DE APOYO:** Incluyen seis procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y evaluación:

- **Proceso gestión humana:** Direccionado a formular, dirigir y coordinar los planes, programas y proyectos del talento humano.
- **Proceso gestión de recursos físicos e informáticos:** Instituido para gestionar oportunamente la provisión de los recursos físicos e informáticos.
- **Proceso gestión contractual:** Implementado para proveer los bienes y servicios, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
- **Proceso gestión de recursos financieros:** Establecido para planear, ejecutar y controlar el presupuesto de los ingresos y los gastos de la Contraloría.
- **Proceso gestión documental:** Su implementación permite gestionar efectivamente la documentación de la Contraloría, estableciendo las actividades técnicas normalizadas para la producción, recepción, distribución y trámite de las comunicaciones y así mismo la organización, conservación, consulta y disposición final de los documentos.
- **Proceso gestión jurídica:** Su objetivo es el de brindar Asesoría jurídica a la Contraloría.

**5.1.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN:** Incluye dos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, comprende:

- **Proceso gestión de control interno:** Direccionado a evaluar permanentemente la efectividad de control interno de la Contraloría Municipal de Tunja.

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 14 DE 19</b>	

- **Proceso mejoramiento continuo:** Realizar seguimiento, evaluación y control de cumplimiento al sistema de Gestión de Calidad a través de verificaciones periódicas, contribuyendo a la adecuada toma de decisiones de la Alta Dirección.

## **6. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMA NTCGP 1000:2009**

A demás de los procedimientos requeridos por la Contraloría Municipal de Tunja para el cumplimiento de las funciones y el aseguramiento de la planeación, operación y control de los procesos la entidad documentó los procedimientos necesarios exigidos por la norma.

### **6.1. DOCUMENTOS DEL SISTEMA**

Son seis procedimientos básicos de obligatorio cumplimiento de la NTCGP 1000:2009, diseñados para controlar la documentación y la mejora continua del sistema.


#### **6.1.1. Gestión Documental**

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la calidad de la Contraloría Municipal de Tunja contiene:

- Política y Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Los Procedimientos documentados requeridos por la Norma NTCGP 1000:2009. (Ver listado maestro de documentos) y aquellos necesarios para el desarrollo del sistema.
- Los registros requeridos por la Contraloría Municipal de Tunja y que permitan asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

#### **6.1.2. Control De Documentos y registros**

Los documentos requeridos por la Contraloría Municipal de Tunja para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos se deben controlar a través de la metodología

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MC-GD-01
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	28-09-2015
		<b>PÁGINA 15 DE 19</b>	

establecida en el procedimiento control de documentos y registros y las tablas de retención documental, en los que se describe claramente los parámetros para la identificación, cambios de versión, actualización, aprobación, incluidas las disposiciones de la Ley 594 de 2000, de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

## 6.2. Acción Correctiva y preventiva

En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de calidad de la Contraloría Municipal de Tunja, se puede identificar la necesidad de generar una acción correctiva debido a:

- Incumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos del SIGC.
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el cliente entre otros.


Los Gestores de los procesos en los cuales se identificaron las no conformidades implementan las acciones correspondientes para eliminar las causas de la no conformidad y su respectivo seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas alineado a la gestión del riesgo.

El SIGC define los pasos que se deben seguir y la forma como realizar una acción de mejora que prevenga un suceso y sean generadas cuando existe un problema potencial, en el procedimiento Acción Preventiva, documentado en su respectivo formato. La identificación de los riesgos se realiza de acuerdo a las directrices establecidas en el documento guía para la Gestión del riesgo. Estos riesgos se encuentran identificados por procesos.

Los equipos de Mejoramiento en conjunto con los Líderes y/o Gestores de los procesos en los cuales se identificaron las no conformidades potenciales implementan las acciones correspondientes para eliminar las causas de la no conformidad y su respectivo seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas.

## 6.3. Control Del Producto Y/O Servicio No Conforme.

La Contraloría Municipal de Tunja documentó e implementó el Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme; para el Control de los mismos, en el cual se

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 16 DE 19</b>	

definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

Se emitirá los controles necesarios a través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y los especificados en el procedimiento respectivo, los cuales se deben identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencional a los clientes.

#### **6.4. Auditoría Interna.**

Es un proceso sistemático e independiente, con el fin de obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva permite determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos en el procedimiento denominado Auditoría Interna.


#### **6.5. PROCEDIMIENTOS:**

Los procedimientos del sistema de gestión de la calidad se encuentran en Red, referenciados en el listado maestro de documentos internos con el formato PR-XX-XX-01.

#### **6.6. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS:**

Las Caracterizaciones se encuentran en Red, referenciados en el listado maestro de documentos internos con el formato CRT-XX-XX-XX.



	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 17 DE 19</b>	

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL SIGC

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causas (s) de una no conformidad potencial

**ADECUACIÓN:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen al más alto nivel una organización.

**AUDITORIA INTERNA:** Proceso Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoria interna.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio

**COMPETENCIA:** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades


**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.

**EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MC-GD-01
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	28-09-2015
		<b>PÁGINA 18 DE 19</b>	

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**GESTIÓN DE CALIDAD:** Actividades controladas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**HABILIDAD:** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito


**OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad

**POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS:** La norma ISO 9001: 2008, requiere específicamente que la organización tenga documentados los seis procedimientos:

	<b>CONTRALORIA MUNICIPLA DE TUNJA</b> <b>Nit. 800.107.701-8</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MC-GD-01</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28-09-2015</b>
		<b>PÁGINA 19 DE 19</b>	

Control de documentos, control de registros, auditoria interna, control de producto no conforme, acción correctiva y acción preventiva.

**PRODUCTO:** Resultado de un proceso.

**PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de entidad y el logro de sus objetivos.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus objetivos.

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración