

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 23	Revisión 4

Manual de Calidad

Oficina Asesora de Planeación

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 2 de 23	Revisión 4

Contenido

1. Funciones de la Contraloría	4
Misión Institucional	5
Visión Institucional	5
Principios	5
Política de Calidad	6
Valores del Servicio Público	6
Modelo adoptado	7
Perfil de la Entidad	7
Estructura Organizacional de la Contraloría Municipal de Bucaramanga	7
Competencias de la Contraloría Municipal de Bucaramanga	8
Gestión de Responsabilidad Fiscal	8
Gestión de Control Fiscal	9
Gestión de la Participación Ciudadana	10
CANALES DE SERVICIO	11
Identificación y comunicación con los grupos de valor	12
Nuestros Sujetos de Control	13
2. Gestión por Procesos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.	16
Mapa de Procesos	16
Responsabilidad de los procesos	16
Procesos Estratégicos	17
Procesos Misionales	17
Procesos de Apoyo	17
Procesos de Evaluación y Seguimiento	17
3. Políticas de Operación en la Contraloría Municipal de Bucaramanga	18
4. Herramientas para el desarrollo y operación del Sistema de Gestión	18

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 3 de 23	Revisión 4

INTRODUCCIÓN

La **CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA - CMB** ha decidido adoptar voluntariamente la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, enmarcado dentro del Decreto 1499 de 2017.

Con la implementación de estas normas la CMB busca comprometer a cada uno de los servidores en la generación de productos y servicios que lleguen a satisfacer a nuestros grupos de valor.

En los nueve (09) procesos institucionales desarrollados en este manual se han integrado los requerimientos legales vigentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, la Ley 87 de 1993 reglamentada bajo el Decreto de 338 de 2019, la Ley de transparencia y acceso a la información Ley 1712 de 2014, la Ley de archivo Ley 594 de 2000, directrices de la política de seguridad y acceso a la información, seguridad y salud en el trabajo, requisitos aplicables gestión ambiental y gestión del riesgo.

Igualmente propende:

- Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
- Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.
- Aumentar la eficacia en el uso de los recursos de la entidad.
- Mejorar la comunicación entre los niveles de la entidad.
- Un personal motivado, involucrado y comprometido con los objetivos y metas de la entidad.
- Integrar y alinear los procesos para alcanzar mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Alinear las actividades de mejora en todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Tomar decisiones basadas en información. El presente documento se tiene como guía y consulta para los usuarios tanto internos como externos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 4 de 23	Revisión 4

1. Funciones de la Contraloría

En Colombia, la función pública del control fiscal está a cargo de la Contraloría General de la República, que de conformidad con el artículo 267 de la Constitución Política de Colombia (modificado por el artículo 1 del Acto legislativo N° 04 de 2019), y el artículo 4 de la Ley 42 de 1993, "El Control Fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles".

El Control Fiscal de acuerdo con el Acto Legislativo 04 de 2019, y Decreto 403 de 2020 establece que será ejercido en forma posterior y selectiva por la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales y municipales, los auditores, las auditorías y revisorías fiscales de las empresas públicas municipales, y además podrá ser preventivo y concomitante, según sea necesario para garantizar la defensa y protección del patrimonio público.

El control preventivo y concomitante no implicará coadministración y se realizará en tiempo real a través del seguimiento permanente de los ciclos, uso, ejecución, contratación e impacto de los recursos públicos, mediante el uso de tecnologías de la información, con la participación activa del control social y con la articulación del control interno. La ley regulará su ejercicio y los sistemas y principios aplicables para cada tipo de control. El control concomitante y preventivo tiene carácter excepcional, no vinculante, no implica coadministración, no versa sobre la conveniencia de las decisiones de los administradores de recursos públicos, se realizará en forma de advertencia al gestor fiscal y deberá estar incluido en un sistema general de advertencia público. El ejercicio y la coordinación del control concomitante y preventivo corresponden exclusivamente al Contralor General de la República en materias específicas conforme a los procedimientos, sistemas y principios que se establecen en la ley.

Por su carácter técnico, el control fiscal es una materia específica, académica y veraz; lo que hace que la Contraloría se dedique al estudio, investigación y trabajo profesional y especializado para poder fundamentar sus evaluaciones en técnicas y procedimientos confiables, medibles y comprobables; tarea que requiere de personal altamente calificado para que el auditor pueda ir más allá que el auditado, y así aportarle conocimientos y experiencia; por ello, la evaluación técnica opera como un principio básico del control fiscal.

Ligado a la naturaleza técnica de las evaluaciones del control fiscal, la independencia de la Contraloría pasa por su autonomía financiera, presupuestal y de contratación, para asegurar este requisito en su operatividad y desempeño.

Así lo ha señalado la Corte Constitucional, tal independencia "...tiene como objeto, asegurar más la veracidad y confiabilidad de la información recogida y obtenida; hacer los procesos de auditoría más técnicos y serios; asegurar que las entidades, tanto auditor como auditado, con una relación armónica y de compromiso, tengan claramente separadas y definidas sus funciones y fines de trabajo, para efectos de obtener un mejoramiento efectivo de toda la organización".

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 5 de 23	Revisión 4

La objetividad es otro requisito inherente, con la cual se busca que los productos del control fiscal sean imparciales, en tanto se fundamentan única y exclusivamente en la ponderación de los hechos y documentos verificados y examinados; "este principio busca garantizar unos dictámenes o conclusiones propios, conducentes y serios, que no permitan al sujeto de control fiscal, dudar de la veracidad de la información que pueda en forma clara y diáfana, conocer cómo está su organización y qué hay por mejorar; sin que permita mal interpretaciones.

Se trata pues, de que haya una relación directa de los hechos y operaciones auditados con las conclusiones obtenidas", esto es ser objetivos.

Misión Institucional

Somos un organismo de Control Fiscal Territorial que ejerce la vigilancia de los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, eficiencia y la garantía del ejercicio de la participación ciudadana.

Visión Institucional

La Contraloría de Bucaramanga en el año 2025 será líder en la lucha contra la corrupción, y garantía de protección a los recursos naturales, con el ejercicio de la participación ciudadana y un control fiscal oportuno y transparente.

Principios

La vigilancia fiscal, se fundamenta en la evaluación y aplicación de los principios de eficacia, eficiencia, economía, equidad y ecología en términos de valoración de los costos ambientales. Dichos principios se entienden de la siguiente manera:

-  **Eficiencia:** Evalúa que la asignación de los recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados con fundamentos en la optimización en el uso de los recursos y la minimización de los costos.
-  **Eficacia:** Evalúa que los resultados se obtengan de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas.
-  **Economía:** Evalúa que se puedan identificar los receptores de la acción económica y analiza la distribución de los costos y beneficios entre sectores económicos y sociales de la misma entidad territorial.
-  **Ecología en términos de la valoración de los costos ambientales:** Evalúa que se pueda cuantificar el impacto, por el uso o deterioro de los recursos naturales y del medio ambiente, además de evaluar la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los recursos naturales.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 6 de 23	Revisión 4

Política de Calidad

Vigilar en representación de la ciudadanía de Bucaramanga, que la inversión de los recursos del municipio cumpla los fines esenciales del Estado dando cumplimiento de Ley. De manera eficiente y oportuna a través de procesos construidos para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad de la gestión de control fiscal, técnico y ambiental.

Objetivos de Calidad

- 1 Mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad mediante la gestión de la calidad y la cobertura del control y vigilancia fiscal.
- 2 Asegurar que se garantice la participación ciudadana en el control y vigilancia fiscal.
- 3 Consolidar el proceso de mejoramiento continuo de los servicios la contraloría municipal.
- 4 Perfeccionar los procesos para atender de manera eficiente y eficaz los objetivos misionales

Valores del Servidor Público

El Código de Integridad se adoptó por medio de la Resolución 000128 de 2018, el cual permite gestionar la ética día a día de la Contraloría Municipal de Bucaramanga. Se conforma por siete valores fundamentales y por los principios que todo servidor público debe analizar en la ejecución como funcionario.

Valores

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **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.
- **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 cotidiana, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Integridad:** Mis actuaciones me permiten hacer lo que es correcto para mí, para la entidad y para las personas a las que les prestó un servicio.
- **Objetividad:** Soy una persona imparcial y actuó sin prejuicios, tengo la capacidad de controlar mis emociones, de ver las cosas sin suponer sobre ello y manteniendo la racionalidad.

Modelo adoptado

La Contraloría Municipal de Bucaramanga por medio de la Resolución N°000308 de 2017 adopta el Modelo de Planeación y Gestión MIPG, lineamiento dado en Decreto 1499 de 2017 expedido por la Función Pública, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Perfil de la Entidad

NOMBRE DE LA ENTIDAD: CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

CONTRALOR: HÉCTOR ROLANDO NORIEGA LEAL (E)

NIT: 890.211.142-2

FECHA DE CREACIÓN DE LA ENTIDAD: 4 de marzo de 1928

DIRECCIÓN: Carrera 11 N° 34 – 52 Edificio Alcaldía Municipal fase II

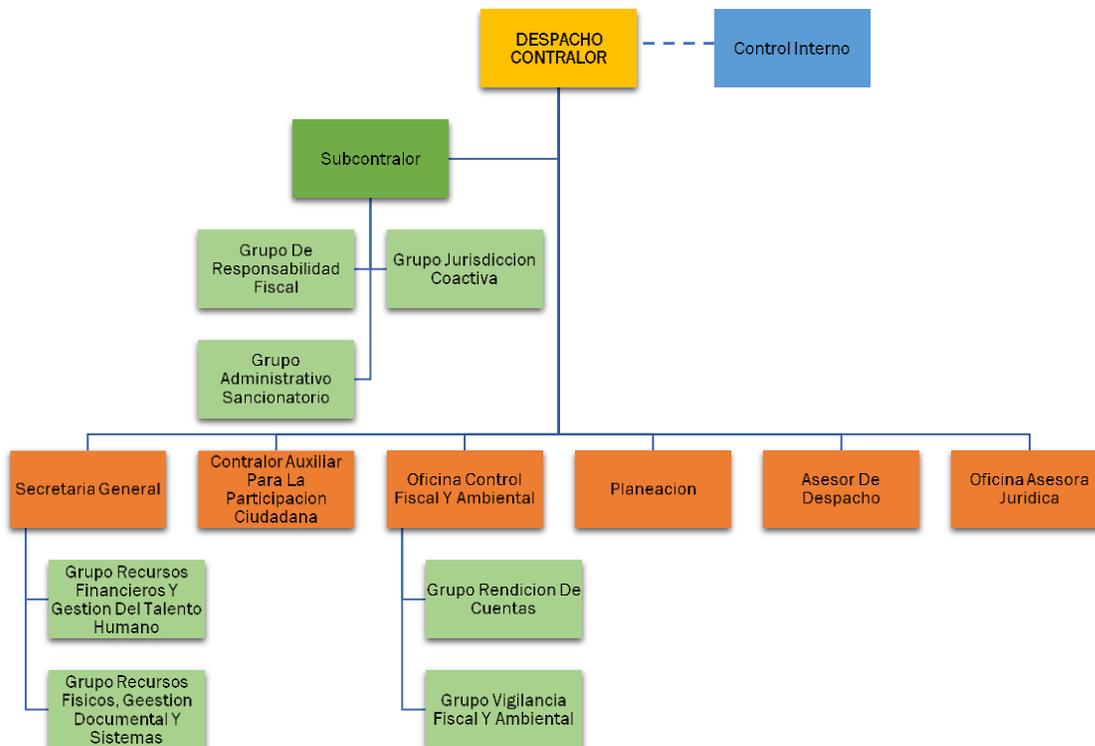
CIUDAD: BUCARAMANGA

TELÉFONOS: 6522777

E-mail: contactenos@contraloria.bga.gov.co

Estructura Organizacional de la Contraloría Municipal de Bucaramanga

Gráficamente la estructura organizacional se muestra a continuación.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 8 de 23	Revisión 4

Competencias de la Contraloría Municipal de Bucaramanga

Las competencias de la Contraloría Municipal de Bucaramanga están definidas en tres (3) procesos misionales quienes mediante planes y programas responden a esta obligación.

Se dividen así:



Gestión de Responsabilidad Fiscal

En esta área se adelantan los procesos de responsabilidad fiscal bajo los rituales prescritos en la ley 610 de 2000 y 1474 de 2011. Este proceso comprende el conjunto de actuaciones administrativas que adelanta la Contraloría con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o gravemente culposa un daño al patrimonio del Estado.

Sus actuaciones en ejercicio de la acción de responsabilidad fiscal son respetuosas y garantizan el debido proceso sujetándose a los principios establecidos en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política y a los contenidos en la ley 1437 de 2011.

La responsabilidad fiscal tiene por objeto el resarcimiento de los daños ocasionados al patrimonio público mediante el pago de una indemnización pecuniaria que compense el perjuicio sufrido por la respectiva entidad estatal.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 9 de 23	Revisión 4

En esta área se adelantan también los procesos administrativos sancionatorios iniciados contra servidores públicos y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, cuando no comparezcan a las citaciones que les hagan las contralorías; no rindan las cuentas e informes exigidos o no lo hagan en la forma y oportunidad establecidos por ellas; de cualquier manera entorpezcan o impidan el cabal cumplimiento de las funciones asignadas a las contralorías o no les suministren oportunamente las informaciones solicitadas; teniendo bajo su responsabilidad asegurar fondos, valores o bienes no lo hicieren oportunamente o en la cuantía requerida; no adelanten las acciones tendientes a subsanar las deficiencias señaladas por las contralorías; no cumplan con las obligaciones fiscales y cuando a criterio de los contralores exista mérito suficiente para ello. (Capítulo V, Ley 42 de 1993.)

Gestión de Control Fiscal

La Oficina de Vigilancia fiscal y ambiental es el área encargada de realizar el proceso auditor en todas sus modalidades de acuerdo con el PGA, Plan General de Auditorías, para verificar que los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos de información y comunicaciones puestos a disposición del gestor fiscal (auditados) se hayan manejado con eficiencia, eficacia, economía, equidad, transparencia y visibilidad en el cumplimiento de los fines estatales y los propósitos, planes y programas del sujeto de control auditado.

Funciones:

- Proponer y coadyuvar en la formulación de políticas, planes, programas y estrategias para el desarrollo de la vigilancia y el control a la gestión fiscal, tendientes al cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.
- Participar en la orientación del proceso de Vigilancia Fiscal y Ambiental.
- Proyectar el Plan General de Auditoría para la aprobación por parte del comité técnico del ente de control municipal.
- Coordinar la ejecución del PGA coadyuvando al cumplimiento de metas, plazos y resultados previstos.
- Adelantar, cuando el Contralor de Bucaramanga lo asigne, las auditorías especiales o investigaciones relacionadas con hechos de impacto en el Municipio, que exijan la intervención inmediata de la Contraloría de Bucaramanga, por el riesgo inminente de pérdida o afectación indebida del patrimonio público.
- Dirigir y coordinar la operación de grupos especiales de reacción inmediata revestidos con facultades de policía judicial para que garanticen la pronta recolección de pruebas y la orientación igualmente inmediata de la investigación a que haya lugar.
- Vigilar el cumplimiento de los principios de gestión y administración consagrados en la normatividad vigente y en especial de los planes y políticas de desarrollo administrativo.
- Establecer estrategias para la evaluación de la calidad y eficiencia del control

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 10 de 23	Revisión 4

- interno de las entidades y brindar orientación técnica a la misma.
- Realizar seguimiento a la evaluación realizada por las Oficinas de Control Interno a los planes de mejoramiento producto de los hallazgos de la auditoría fiscal.
 - Dirigir la ejecución de las auditorías y responder por la eficacia y articulación de las mismas.
 - Proponer metodologías, sistemas técnicos y procedimientos que contribuyan a la estandarización, a la eficacia y a la eficiencia de la vigilancia y control a la gestión fiscal.
 - Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.
 - Gestionar el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que por su naturaleza netamente de carácter fiscal, deban ser adelantadas por el equipo auditor.
 - Coordinar el proceso de Rendición de Cuenta de la Entidad, haciendo uso de mecanismos que faciliten el proceso a los sujetos de control y al grupo de auditoría del Ente de Control.
 - Coordinar el uso adecuado de las herramientas electrónicas adoptadas para el cabal cumplimiento de la misión institucional.
 - Dirigir los estudios, investigaciones y análisis que permitan evaluar las finanzas de la Administración.
 - Realizar los informes anuales sobre el estado de las finanzas, Deuda Pública, Balance consolidado y dictamen a los estados contables consolidados del Municipio de Bucaramanga que las disposiciones legales determinen, como también pronunciamientos de su competencia.
 - Coordinar la elaboración, en la periodicidad que legalmente corresponda, los informes obligatorios y demás informes que soliciten las entidades nacionales y municipales, en observancia de los procedimientos establecidos.
 - Elaborar los certificados de registro de deuda pública municipal y asegurar su solidez, e igualmente realizar el seguimiento a los Planes de Desempeño suscritos en virtud de las operaciones de crédito público y al límite de endeudamiento.
 - Presentar informes a el Contralor de Bucaramanga del resultado de las actividades encomendadas y los que le corresponda de conformidad con la normas y procedimientos que rigen el proceso.
 - Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Gestión de la Participación Ciudadana

La Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana tiene como propósito principal adoptar los programas, planes y políticas frente a los ciudadanos que presenten inquietudes sobre el proceso de denuncias, quejas y peticiones; dirigir y orientar los programas de Participación Ciudadana en la vigilancia del control fiscal participativo, incentivando la conformación de veedurías ciudadanas.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 11 de 23	Revisión 4

Funciones:

- Dirigir y promover el ejercicio del control social en la ciudad, en materia de promoción y gestión de los procesos de participación de las comunidades y los ciudadanos.
- Diseñar y presentar ante las distintas instancias de la Contraloría de Bucaramanga las estrategias encaminadas a propiciar la vigilancia y control a la gestión fiscal y el ejercicio de la participación ciudadana y el control social.
- Diseñar, difundir y dirigir las políticas y estrategias de promoción de la participación ciudadana y de los ciudadanos, para coadyuvar eficazmente en la vigilancia de la gestión fiscal y la promoción de los mecanismos institucionales, metodológicos y técnicos que la garanticen.
- Organizar programas de promoción, sensibilización y divulgación, que potencien la participación ciudadana y su contribución a la vigilancia fiscal.
- Efectuar el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas.
- Apoyar las veedurías que organice la sociedad civil para que contribuyan al eficaz ejercicio de la vigilancia fiscal participativa.
- Desarrollar programas de formación, promoción, sensibilización y divulgación, que potencien la participación ciudadana y su contribución a la vigilancia fiscal.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Canales de servicio

Los medios de Comunicación establecidos por la Contraloría Municipal de Bucaramanga a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar trámites y servicios, sobre los temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- Escrito: Compuesto por el correo físico, el correo institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la CMB (Aplicativo SIA-ATC).
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la CMB, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la entidad.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

- Virtual: Corresponde al Chat Institucional disponible en el portal Web, correo contactenos@contraloriabga.gov.co

COMO INTERPONER UNA PETICION, QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA EN LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA.



Siga estos pasos para que la CMB, atienda sus solicitudes relacionadas con hechos o conductas por un posible manejo irregular de los bienes o fondos públicos según la Ley 610 de 2000, que sean de orden Municipal según el Art. 267 de la C.P.

➔ Donde Presentarla

Su Queja puede ser tramitada a Nombre Propio o Anónimo

- ☺ Personalmente: en Bucaramanga en la carrera 11 N° 34-52 Fase II piso 4.
- ☎ Telefónicamente al 6522777 / Telefax 6303777
- 📅 En Eventos como Audiencias Públicas, Agendas ciudadanas organizadas por la Contraloría de Bucaramanga
- ✉ Por Correo postal a la dirección carrera 11 N° 34-52 Fase II piso 4.
- 💻 Por Internet en el portal institucional www.contraloriabga.gov.co usando el aplicativo SIA ATC.

📄 Que debe Contener

¿ Quién o Quienes son los responsables ?
 ¿ Cómo se dieron los Hechos ?
 ¿ En que Fecha Ocurrieron ?
 ¿ En que Entidad del carácter Municipal?

Si usted tiene información Sobre cuales son los recursos, a que valor ascienden y además puede aportar las pruebas que soporten su denuncia, Esta será mas efectiva.

Si su solicitud es incompleta y no cumple con los requerimientos mínimos, esta deberá ser ampliada en un termino Max. de 30 días, pasado dicho termino dicha solicitud se declarara desierta.

CONTRALOR AUXILIAR
PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA

➔ Cual es el Proceso

Una vez presentada la queja interpuesta por el ciudadano, esta llegara a la oficina de participación ciudadana donde se analizara para efectos de su respectivo tramite.

Cada uno de los requerimientos a los cuales amerite una indagación de fondo y que cumplan con las competencias de la entidad serán trasladadas a la oficina de Vigilancia Fiscal.

Dichas solicitudes que sean competencia de otras entidades territoriales serán trasladadas para efectos de su respectivo tramite.

El presente procedimiento se regula por lo dispuesto en Resolución Interna de la CMB, Ley 1755 del 2015 – Ley 1474 del 2011 – Ley 190 de 1995.

Identificación y comunicación con los grupos de valor

La Contraloría Municipal de Bucaramanga enfoca sus esfuerzos hacia la satisfacción de los grupos de valor, entendidos como:

- Entidades
- Sujetos de Control y Puntos de Control
- Servidores Públicos
- Ciudadanos

Cada proceso desarrolla sus productos y servicios según su competencia y ámbito de aplicación de las políticas a cargo, teniendo la obligación de atender todas y cada una de las peticiones recibidas en los tiempos establecidos. De igual manera, da cumplimiento a la Ley de acceso a la información y las políticas de participación, transparencia, anticorrupción y servicio al ciudadano a través del Portal web, en la plataforma SIA-ATC disponible en la página de la Entidad, Estrategia de Comunicaciones y Protocolo de Atención al Ciudadano, la implementación del modelo de servicio al ciudadano, la medición de la percepción ciudadana a través de las encuestas realizadas en los Encuentros Ciudadanos e Informes de rendición de cuentas que se realiza en modalidad de convocatoria pública.

Nuestros sujetos de control

No	ENTIDAD
1	ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
2	METROLINEA
3	EMAB
4	BOMBEROS
5	IMEBU
6	DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA
7	INDERBU
8	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
9	INVISBU
10	IMCT
11	ISABU
12	CONCEJO MUNICIPAL
13	PERSONERÍA DE BUCARAMANGA
14	CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL

Nuestros Puntos de Control

No	ENTIDAD
1	CURADURÍA No 1
2	CURADURÍA No 2
3	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA MARÍA GORETTI
4	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ORIENTE MIRAFLORES

5	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CAFÉ MADRID
6	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO JOSÉ CELESTINO MUTIS
7	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
8	INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICO RAFAEL GARCÍA HERREROS
9	INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
10	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO
11	INSTITUCIÓN EDUCATIVA RURAL BOSCONIA
12	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTO ÁNGEL
13	INSTITUCIÓN EDUCATIVA AURELIO MARTÍNEZ MUTIS
14	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANDRÉS PÁEZ DE SOTOMAYOR
15	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LAS AMÉRICAS
16	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CENTRO PILOTO SIMON BOLIVAR
17	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO PATRIA
18	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS
19	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CAMACHO CARREÑO
20	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA JUVENTUD
21	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
22	INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
23	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO SANTANDER
24	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GUSTAVO COTE URIBE
25	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CAMPO HERMOSO
26	INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO

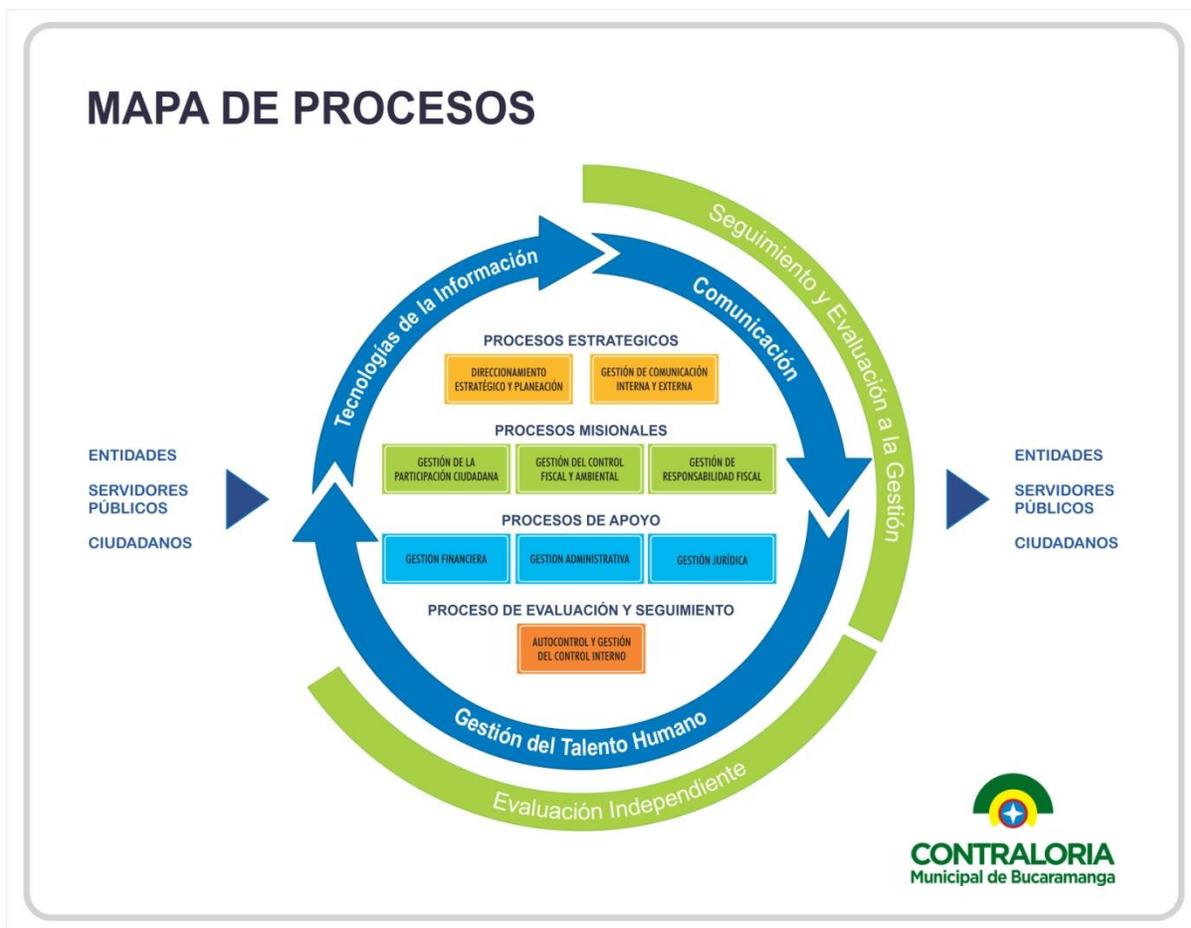
27	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCÍA ROVIRA
28	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CLUB UNIÓN
29	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO JORGE ARDILA DUARTE
30	INSTITUCIÓN EDUCATIVA BICENTENARIO
31	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COMUNEROS
32	INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROVENZA
33	INSTITUCIÓN EDUCATIVA DÁMASO ZAPATA
34	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ DE LA SALLE
35	INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNOLÓGICO SALESIANO "ELOY VALENZUELA"
36	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ELICER GAITAN
37	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA MEDALLA MILAGROSA
38	INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLAS DE SAN IGNACIO
39	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MAIPORE
40	INSTITUCION EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL
41	INSTITUCION EDUCATIVA RURAL VIJAGUAL
42	INSTITUCION EDUCATIVA LA LIBERTAD
43	CENTRO EDUCATIVO RURAL LA MALAÑA
44	INSTITUTO PROMOCION SOCIAL DEL NORTE
45	COLEGIO TECNICO EMPRESARIAL JOSE MARIA ESTEVEZ
46	INSTITUCION EDUCATIVA LOS COLORADOS
47	CENTRO EDUCATIVO RURAL EL PAULON
48	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CLAVERIANO FE Y ALEGRIA

2. Gestión por Procesos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Mapa de Procesos

Con el fin de generar valor a nuestros grupos de valor y partes interesadas, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, adopta el *enfoque basado en procesos* con el fin de asegurar la optimización de las funciones de las dependencias y mejorar la eficacia de la Entidad, contribuyendo al mejoramiento de la Entidad y sus funcionarios para hacer una labor más participativa con el Ciudadano.

De acuerdo a lo anterior se identificaron los procesos y se representan gráficamente de la siguiente manera:



Responsabilidad de los procesos

En cuanto a la responsabilidad de los procesos se encuentra acorde con la estructura organizacional, con el modelo de Planeación y Gestión, y obligaciones delegadas a cada cargo según el manual de funciones. Igualmente cada procedimiento está asociado a los procesos de la Entidad.

Procesos Estratégicos

Proceso	Responsable
1. Direccionamiento Estratégico y Planeación	Contralor, Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Jefe Oficina Asesora de Planeación
2. Gestión de Comunicación Interna y Externa	Participación Ciudadana, Gestión Documental

Procesos Misionales

Proceso	Responsable
3. Gestión de la Participación Ciudadana	Participación Ciudadana
4. Gestión del Control Fiscal y Ambiental	Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental
5. Gestión de Responsabilidad Fiscal	Responsabilidad Fiscal(Procesos administrativo, sancionatorio, Coactivo)

Procesos de Apoyo

Proceso	Responsable
6. Gestión Financiera	Presupuesto, Almacén, Tesorería, Contabilidad.
7. Gestión Administrativa	Secretaria General (Talento Humano, Contratación, Gestión Documental y Sistemas)
8. Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica, Asesor de Despacho.

Procesos de Evaluación y Seguimiento

Proceso	Responsable
6. Autocontrol y Gestión del Control Interno	Oficina de Control Interno

En un mayor nivel decisorio de situaciones estratégicas y transversales se encuentran los Comités establecidos con funciones específicas según su naturaleza y responsabilidad asociadas a roles y perfiles de los cargos, entre ellos están:

Comité	Participantes
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	El Contralor Municipal o su representante, Sub Contralor Municipal, Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana, El Secretario General, El Jefe de la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, El Asesor del Despacho, Asesor de la Oficina Jurídica, Asesor de la Oficina de Planeación, El asesor de Control Interno

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 18 de 23	Revisión 4

Comité Institucional de Control Interno

El Contralor Municipal o su representante, Sub Contralor Municipal, Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana, El Secretario General, El Jefe de la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, El Asesor del Despacho, Asesor de la Oficina Jurídica, Asesor de la Oficina de Planeación, El asesor de Control Interno

Los comités se convocarán mediante oficio por correo electrónico, enviado con antelación no inferior a dos (2) días hábiles para reuniones ordinarias y de un (1) día hábil para reuniones extraordinarias.

El comité Institucional de Control Interno se reunirá mínimo dos (2) veces al año y extemporáneamente cuando se requiera.

3. Políticas de Operación en la Contraloría Municipal de Bucaramanga

Las Políticas de Operación son aquellas que hacen eficientes la gestión de los procesos, estableciendo los parámetros necesarios para cumplir con los requisitos legales.

-  **POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE GESTIÓN CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL**
-  **POLÍTICAS TICS**
-  **POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**
-  **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES DE USO**
-  **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

4. Herramientas para el desarrollo y operación del Sistema de Gestión.

Toda la información asociada al Manual de operaciones y de calidad se encuentra dispuesta en la en la página WEB de la Entidad, www.contraloriabga.gov.co

Estructura Orgánica

- Estructura Orgánica y Funciones por Dependencia
- Funciones
- Organigrama
- Misión y Visión
- Mapa de Procesos
- Mapa de Riesgos Institucional

Presupuesto y Plan de Acción

- Presupuesto General Asignado e Histórico
- Plan de Acción Estratégico
- Plan Estratégico
- Plan de Mejoramiento
- Informe de Gestión Año Anterior
- Rendición de Cuentas

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 19 de 23	Revisión 4

- Informes a la Auditoría General de la Nación
- Informes Control Interno
- Manual de Gestión del Riesgo
- Estrategia Anti-trámites

Talento Humano

- Directorio de servidores públicos
- Escala Salarial
- Directorio Entidades, Agremiaciones y/o Asociaciones
- Código de Integridad
- Plan Anual de Previsión
- Plan Anual de Vacantes
- Plan Estratégico de Recurso Humano
- Programa Inducción y Re inducción
- Manual Roles y Responsabilidades
- Clima Organizacional
- Didáctico Código de Integridad
- Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad

Planeación, decisiones y políticas

- Políticas y Manuales
- Metas, Objetivos e Indicadores de Desempeño
- Estrategia de Participación Ciudadana
- Procedimientos Sistema Integrado de Gestión Institucional
- Indicadores de Gestión
- Manual de Procedimientos

Contratación

- SECOP
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anual de Adquisiciones - Enlace SECOP
- Contrataciones Adjudicadas
- Manual de Contratación

Control

- Informes de gestión
- Informes de Auditoría Interna de Gestión
- Informe Sobre Demandas y Procesos Judiciales Activos en Contra la Entidad
- Plan General de Auditorías - PGA.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 20 de 23	Revisión 4

Trámites, Servicios, atención al ciudadano y PQRS

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Gobierno en Línea
- Protocolo de Atención al Ciudadano
- Caracterización Grupos de Valor y Partes Interesadas
- PQRS
- Informe Mensual PQRS
- Calendario de Eventos
- Preguntas Frecuentes
- Glosario
- Noticias

Gestión Documental

- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental
- Cuadro Clasificación Documental
- Sistema de Gestión Electrónicos de Archivo
- Manual de Gestión Documental
- PINAR
- Programa, Documentos Vitales o esenciales
- Programa Específico - Documentos Especiales
- Manual de Implementación de Gestión del Conocimiento
- Plan Estratégico de Tecnología de Información y comunicaciones (PETI)
- Sistema Integrado de Gestión Documental
- Procedimiento para consulta o préstamo de documentos
- Reglamento de acceso consulta y uso de los documentos
- Activos de Información
- Esquema de Publicación
- Certificado inventario fondo acumulado

Publicación voluntaria de Declaraciones de Bienes y Rentas

- Declaraciones de Bienes y Rentas - Contralor Municipal

Normativa

- Resoluciones/ Cartas Circulares/ Circulares Externas/
- Normas que rigen a la Entidad
- Resolución No 124 de 2016 - Por la cual se adopta y se trazan los lineamientos para las políticas de comunicación e información y se establecen lineamientos de transparencia para el acceso a la información pública.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLA-MAN-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 21 de 23	Revisión 4

Convocatorias

- Socialización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Invitaciones Encuentros Ciudadanos

Contraloría Para Niños

- Contraloría para Niños

Convenios

- Convenios

Información Adicional

- Informes de Auditoria
- Notificaciones Judiciales
- Defensa Judicial
- Oferta de Empleos

Gobierno en Línea

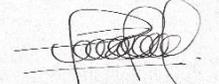
- Datos Abiertos
- Protección Datos Personales
- Registro de Activos de Información
- Índice de Información Clasificada y Reservada
- Esquema de Publicación de Información
- Registro Nacional de Bases de Datos
- Esquema de Gobierno TI
- Plan Estratégico de Comunicaciones
- Catálogo de Servicios y Sistemas software de tecnología de información y comunicaciones

Costos

- Costos

Quiénes nos auditan

- AGR

	CARGOS	NOMBRES	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	Profesional de Apoyo (C.P.S)	Fanny Milena Dueñez Prieto	Marzo 09 de 2020	
REVISADO POR:	Asesora de Planeación Jefe Control Interno	Luz Marina Rueda Delgado Diego Enrique Vargas Vega	Marzo 09 de 2020	 
APROBADO POR:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Héctor Rolando Noriega Leal Claudia Patricia Rivero Alarcón Gustavo Londoño Saavedra Yolanda Sanabria Roa Jorge Iván Poveda Castro Oscar René Durán Acevedo Luz Marina Rueda Delgado	Abril 14 de 2020	      

CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Noviembre 30 de 2007	Reestructuración de los indicadores de gestión del mapa estratégico de calidad
02	Septiembre 22 de 2014	Actualización de Manual acorde a GP 1000:2009
03	Mayo 21 de 2015	Actualización de Manual acorde a GP 1000:2009
04	Abril 08 de 2020	Actualización General del Manual

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

CAN.	AREA / PROCESO	FIRMA DE RECIBIDO	FECHA
1	Todos los Procesos		