

**RESOLUCIÓN No.021-2013**  
**(30 DE JULIO DE 2013)**

**“POR LA CUAL SE ADOPTA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SE  
DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**

**EL CONTRALOR MUNICIPAL DE MUNICIPAL DE TULUÁ**, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial las conferidas en la Ley 136 de 1994, Ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004, Decreto 1599 de 2005 y la Circular No. 03 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 15 de la Ley 478 de 1998, define el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y anejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.
2. Que la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, dispuso en el artículo 6 que: “El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos”.
3. Que el Artículo 1º de la Ley 872 de diciembre 30 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatuluá@gmail.com](mailto:Contraloriatuluá@gmail.com)

institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

4. Que el Parágrafo 1º del Artículo 2º de la Ley 872 de 2003, establece que la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.
5. Que en cumplimiento a lo previsto en el artículo 6 de la citada Ley, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 4110 de 2004, adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 de obligatoria aplicación y cumplimiento en los organismos, entidades y agentes obligados, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.
6. Que el Artículo 1º Decreto 1599 de 2005, adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.
7. Que el Artículo 1º del Decreto 4485 de 2009, adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2º de la Ley 872 de 2003.
8. Que igualmente se consideró necesario, en aplicación de lo señalado en el parágrafo del artículo 3º de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos.

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatuluá@gmail.com](mailto:Contraloriatuluá@gmail.com)

9. Que la Contraloría Municipal de Tuluá, en aras de la integralidad de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Sistema de Desarrollo Administrativo y Sistema de Control Interno, ha considerado conveniente unificarlos en uno solo que se denominara **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**, en cumplimiento a lo establecido en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP1000; conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Desarrollo Administrativo y el Modelo Estándar de Control Interno.

**ARTICULO SEGUNDO. Definición del Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**, es un conjunto de elementos de gestión que constituyen una herramienta operacional y administrativa con un enfoque basado en procesos, la cual permite mediante el ejercicio del control y con base en la calidad, gestionar de manera eficaz el logro de los objetivos y la misión institucional, optimizando recursos y fortaleciendo la capacidad administrativa.

**ARTICULO TERCERO. Términos Definiciones.** Los términos y definiciones aplicables al **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**, son los definidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000, el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo.

**ARTICULO CUARTO. Documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**. Los documentos del sistema están conformados por la Política de Gestión Integral, Manual de Gestión Integral, Mapa de Procesos, Caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos, formatos, guías, protocolos, listado maestro de documentos y registros, normograma y demás documentos aplicables al desarrollo de los procesos.

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatulua@gmail.com](mailto:Contraloriatulua@gmail.com)

**ARTICULO QUINTO. Actualización de Documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”.** La actualización de los documentos y registro del Sistema Integrado de Gestión se realizará con la aprobación de los Líderes de Procesos, aplicando los lineamientos estipulados en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, y realizando los respectivos cambios en el Listado Maestro de Documentos y Registros de la entidad.

**ARTICULO SEXTO: Grupos de Trabajo.** Organizar los grupos de trabajo y determinar las responsabilidades a cumplir de la siguiente manera:

- **ALTA DIRECCIÓN:** Está a cargo del Representante Legal de la entidad, en este caso el Contralor Municipal de Tuluá.

**Responsabilidades:**

- Establecer la Política y Objetivos de Gestión Integral.
  - Garantizar su compromiso con el **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**, asegurando la identificación continua de las necesidades y expectativas de los clientes, la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento y la gestión sobre los procesos y programas de la entidad de manera que la política integral se alcancen.
  - Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen.
  - Establecer canales de comunicación que le permitan generar conciencia en los diferentes niveles de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.
  - Revisar el **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”** a intervalos planificados, para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua, de acuerdo a los parámetros de la información de entrada definida en la NTCGP1000.
  - Designar a un Representante de la Dirección que sea responsable de la Coordinación General del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”** y que asegure que se cumplan continuamente todos los requisitos de esta norma.
- **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:** El Contralor Municipal, como la Alta Dirección de la entidad, delega al Secretario General de la entidad, la responsabilidad y autoridad de ejercer como Representante

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatulua@gmail.com](mailto:Contraloriatulua@gmail.com)

de la Dirección para el **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.

**Responsabilidades:**

- Gestionar y promover los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario y suficiente para mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”** y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Asegurarse de que se establecen, efectúan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Representar a la Contraloría Municipal de Tuluá, en todas las relaciones con las partes interesadas en asuntos referidos con el **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Informar al Contralor Municipal (Alta Dirección), sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y las posibles acciones de mejora.
- Dirigir, coordinar y asistir a las reuniones de Comité del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**, para garantizar el mantenimiento y mejoramiento continuo del mismo.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los Grupos de interés a todos los niveles de la Contraloría Municipal de Tuluá.

**Autoridad:** Solicitar auditorías al Sistema Integrado de Gestión, para los procesos o requisitos de la NTCGP-1000:2009, MECI ó SISTEDA en el momento que lo crea conveniente.

- **COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Está integrado por cuatro personas del nivel directivo el (la) Secretario (a) General, el Jefe (a) Asesor (a) Jurídico y de proceso, el Auditor I y II y el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.

**Responsabilidades:**

- Evaluar el cumplimiento del Plan General de trabajo para la implementación y fortalecimiento y mejoramiento continuo del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Aprobar la política y objetivos del SIGECOT.

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatulua@gmail.com](mailto:Contraloriatulua@gmail.com)

- Gestionar la asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión SIGECOT.
- Apoyar la promoción, sensibilización y socialización de la cultura de la gestión de la calidad en cada uno de los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Tuluá.
- Estimular el compromiso y empoderamiento de líderes, gestores e integrantes de los procesos, a fin de garantizar la ejecución de las actividades requeridas dentro del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Promover el compromiso de la Alta Dirección y de todos los servidores públicos para la implementación, fortalecimiento y mejoramiento del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Las demás funciones que le asigne el Contralor Municipal relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión, en la Contraloría Municipal de Tuluá.

**Autoridad:**

- Emitir lineamientos generales para el fortalecimiento y mejoramiento continuo del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Tomar decisiones relacionadas con el Fortalecimiento y mejoramiento del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.

● **LÍDERES DE PROCESOS**

- Facilitar todos los recursos necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al proceso.
- Asegurar que se cumplan en su proceso; la política y objetivos Estratégicos, y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.
- Aprobar oportunamente y mantener actualizados los documentos del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**, como son caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros.
- Transmitir a los servidores públicos de su proceso, la información del Sistema Integrado de Gestión, impartida desde el Representante de la Dirección y/o Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar seguimiento de indicadores y tomar acciones cuando se requiera.
- Administrar los riesgos del proceso.

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatulua@gmail.com](mailto:Contraloriatulua@gmail.com)

- Realizar la medición y seguimiento a la prestación del servicio y dar solución a las no conformidades presentadas.
- Asegurar la implementación sin demora injustificada de las acciones generadas de los hallazgos reportados por las diferentes auditorías que se realicen al proceso que lidera y que le hubiesen sido asignados.
- Fomentar la participación de los servidores públicos en la toma de acciones (correctivas, preventivas y de mejora) que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad.

**Autoridad:**

- Aprobar documentos referidos al proceso del cual es Líder.
- Avalar permanentemente las labores de los servidores públicos sobre la implementación, fortalecimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.
- Aprobar los planes e informes de auditorías internas.

• **SERVIDORES PÚBLICOS:**

**Responsabilidades:**

- Aplicar los procedimientos del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Participar en las socializaciones, sensibilizaciones y reuniones de mejoramiento continuo cuando sea solicitado para la implementación, fortalecimiento y mejoramiento del **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”**.
- Identificar e iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de una no conformidad relacionada con los procesos, programas o servicios a su cargo. (Acciones Preventivas)
- Participar en la solución de no conformidades detectadas en su unidad administrativa cuando sea asignado. (Control del Producto o Servicio No Conforme, Acciones Correctivas).
- Proponer a su jefe inmediato acciones y/o estrategias de mejora para el **Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tuluá “SIGECOT”** (Acciones de Mejora).
- Acatar e implementar las directrices emitidas por el Representante de la Dirección y/o Comité Coordinador del SIGECOT, relacionadas con el proceso y el Sistema Integrado de Gestión.

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatuluá@gmail.com](mailto:Contraloriatuluá@gmail.com)



- Elaborar la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad y velar por la actualización de la misma.
  
- **SERVIDOR(ES) PÚBLICO(S) ENCARGADO(S) DE PQRS**  
**Responsabilidades:**
  - Aplicar el procedimiento que se tiene establecido dentro del Sistema Integrado de Gestión, para atender PQRS y el diligenciamiento de los formatos allí establecidos.
  - Asegurar que las respuestas de las PQRS de la Contraloría Municipal de Tuluá, se tramiten en el tiempo establecido, cuando esto no se cumpla, se debe informar al reclamante o quejoso del estado de su trámite.
  - Proponer acciones de mejora continua, para la gestión de las quejas reclamos y sugerencias de la entidad.
  - Reportar al Representante de la Dirección, las novedades que se presente en cada uno de los procesos, frente al cumplimiento de la gestión de los PQRS.
  - Atender y solucionar inquietudes que se presenten en el tema de PQRS.
  - Asistir a las capacitaciones, reuniones que se programen por parte de la Entidad en relación con el tema de PQRS.
  - Realizar informe mensual de las PQRS con sus respectivas estadísticas y análisis de la información.

**ARTICULO SEPTIMO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Tuluá, el día treinta (30) de julio de 2013.

### **COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

FIRMADO EL ORIGINAL  
**GILBERTO CASTRILLON VALENCIA**  
**Contralor Municipal**

*Control Participativo, Transparente y Efectivo!*

Calle 24 No. 37-45 Telf. 2338181

[Contraloriatuluá@gmail.com](mailto:Contraloriatuluá@gmail.com)