

**IDESAN**

LA FINANCIERA OFICIAL DEL DESARROLLO EN SANTANDER



FECHA : 28/05/2009

CODIGO: 60.027.05-012-13

ELABORO:  
FACILITADOR S.G.CREVISO Y APROBO  
GERENTE

## MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 3.CONTROL DE LA GESTION – ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION

### 3.5 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION DEL S.G.C. DE IDESAN

El Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno de IDESAN se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad esta conformada por los siguientes tipos de documentos:

**Manual de Gestión de la Calidad:** Describe adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo referencia permanente para la implementación y mejoramiento del sistema.

**Política y Objetivos de la Calidad:** Se establecen como documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y se consignan en el Manual de Gestión de la Calidad.

**Procedimientos:** conformado por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004 define procedimiento como la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (numeral 3.38). Son los documentos del sistema de gestión de la calidad que se estructuran bajo los lineamientos de su definición.

IDESAN cuenta con los procedimientos requeridos por la NTC-ISO-900 y La NTC-GP-1000

**60.027.02-001** CREACION Y ELABORACION DE DOCUMENTOS

**60.027.02-002** CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

**60.027.02-003** CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

**60.027.02-004** ACCIONES CORRECTIVAS

**60.027.02-005** ACCIONES PREVENTIVAS

**60.027.02-006** CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

**60.027.02-007** AUDITORIAS INTERNAS

También cuenta con los demás procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia, eficiencia y efectividad del S.G.C. y Control Interno los cuales se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos.

El Manual de Procedimientos (de Operación) de la entidad, consolida todos los lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas generadas en el diseño de los componentes Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos y Actividades de Control, asegurando que contenga todos los aspectos necesarios para dirigir las operaciones de la entidad hacia el logro de sus objetivos

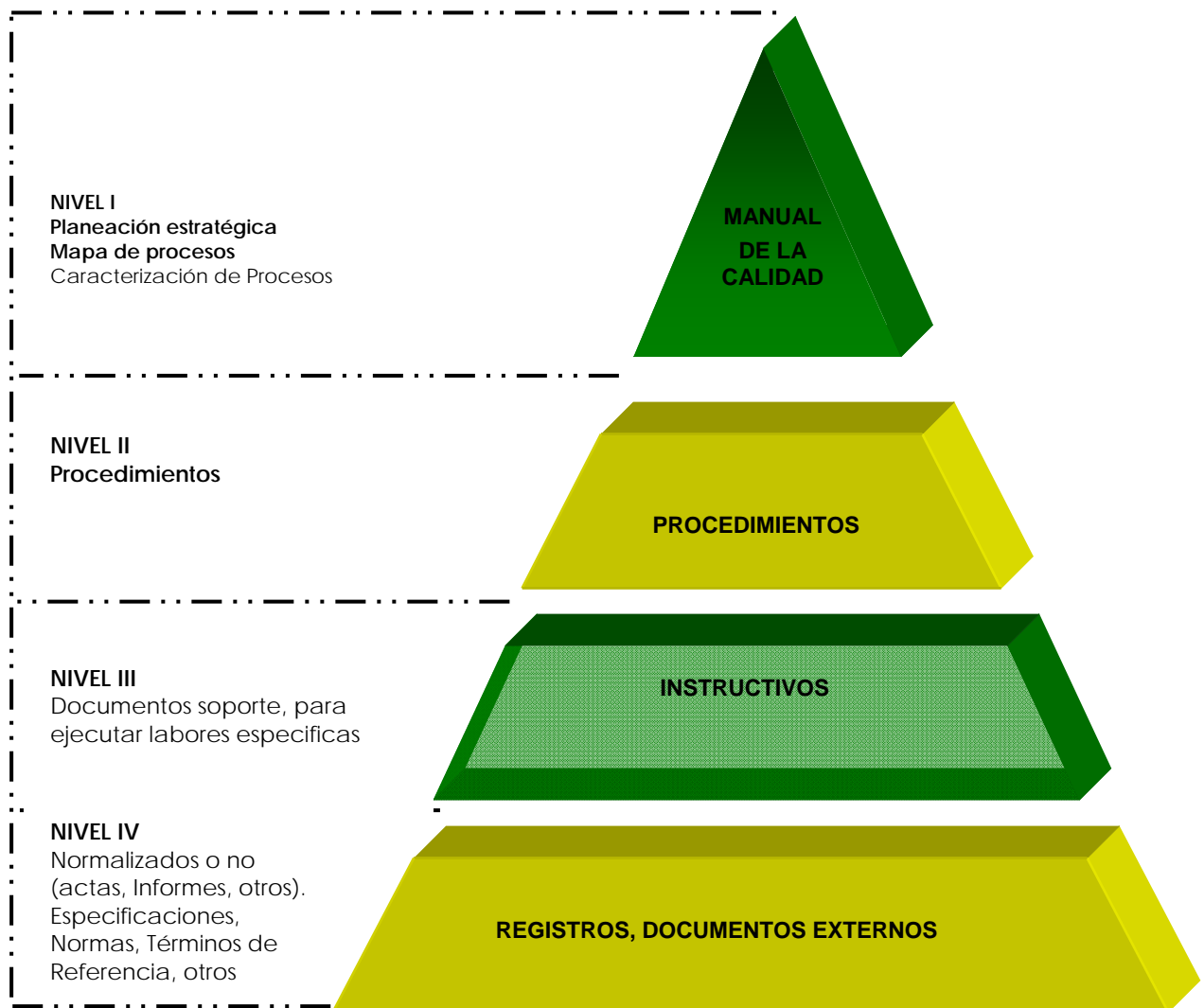
**MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 3.CONTROL DE LA GESTION –  
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN**      **COD: 60.027.05-012-13**

**Instructivos:** Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Documentos Externos:** Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad, provenientes del Cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, entre otros

**Registros de Calidad:** Son toda la evidencia que se maneja dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

**ESTRUCTURA DOCUMENTAL IDESAN**



### **3.6 CONTROLES E INDICADORES DE GESTION**

**Controles** Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública.

Los Controles se han diseñado para las actividades, tomando como base los procesos identificados y las políticas de operación, con el fin de definir las acciones conducentes a reducir los riesgos; éstos buscan ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

**Indicadores:** conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión del IDESAN. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

Los Indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad.

A partir del Direccionamiento Estratégico y de la Caracterización de los Procesos se diseñaron los Indicadores, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados del proceso, en relación con los productos y servicios que éste genera para la ciudadanía o para las partes interesadas de la entidad.

Para su aplicación se definieron las variables, las unidades de medida y los parámetros o metas frente a los cuales se medirá la gestión de los procesos, el desempeño de los servidores, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión de la entidad y el impacto de los resultados entregados a los clientes y/o usuarios y a las partes interesadas. Igualmente, se establecieron rangos de gestión, donde se definieron los valores máximos o mínimos que permitan mantener al indicador en condiciones de control y faciliten el uso de alertas.

De otra parte, en armonía con la Ley 872 de 2003 y del Decreto 4110 de 2004, El IDESAN diseño indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad:

- **Indicadores de Eficiencia:** establecen la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos.
- **Indicadores de Eficacia:** miden el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Modelo de Operación.
- **Indicadores de Efectividad (impacto):** miden la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas.

En los siguientes capítulos del presente manual se documentan las caracterizaciones de los procesos en los cuales se desarrollan las políticas, controles e indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno del IDESAN