

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como parte del proceso de mejora continua, en el marco del plan de transformación institucional que está en marcha y como parte de una decisión estratégica, la Contraloría General viene implementando un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar internacional ISO 9001:2008.

En las dos primeras etapas se ha implementado y obtenido la certificación otorgada por la empresa certificadora SGS del Perú S.A.C. de los siguientes procesos:

## Procesos misionales:

- ▶ Sistema Nacional de Atención de Denuncias - Recepción de Denuncias, Admisión de Denuncias y Organización de Casos.
- ▶ Procedimiento Administrativo Sancionador - Fase Instructiva, sedes a nivel nacional.
- ▶ Procedimiento Administrativo Sancionador - Fase Sancionadora.
- ▶ Servicio de Control Previo - Evaluación de Prestaciones Adicionales de Obra.
- ▶ Servicio de Control Previo - Emisión de Informe Previo.

## Procesos estratégicos:

- ▶ Dirección Estratégica.
- ▶ Gestión de Procesos.
- ▶ Gestión de la Calidad.

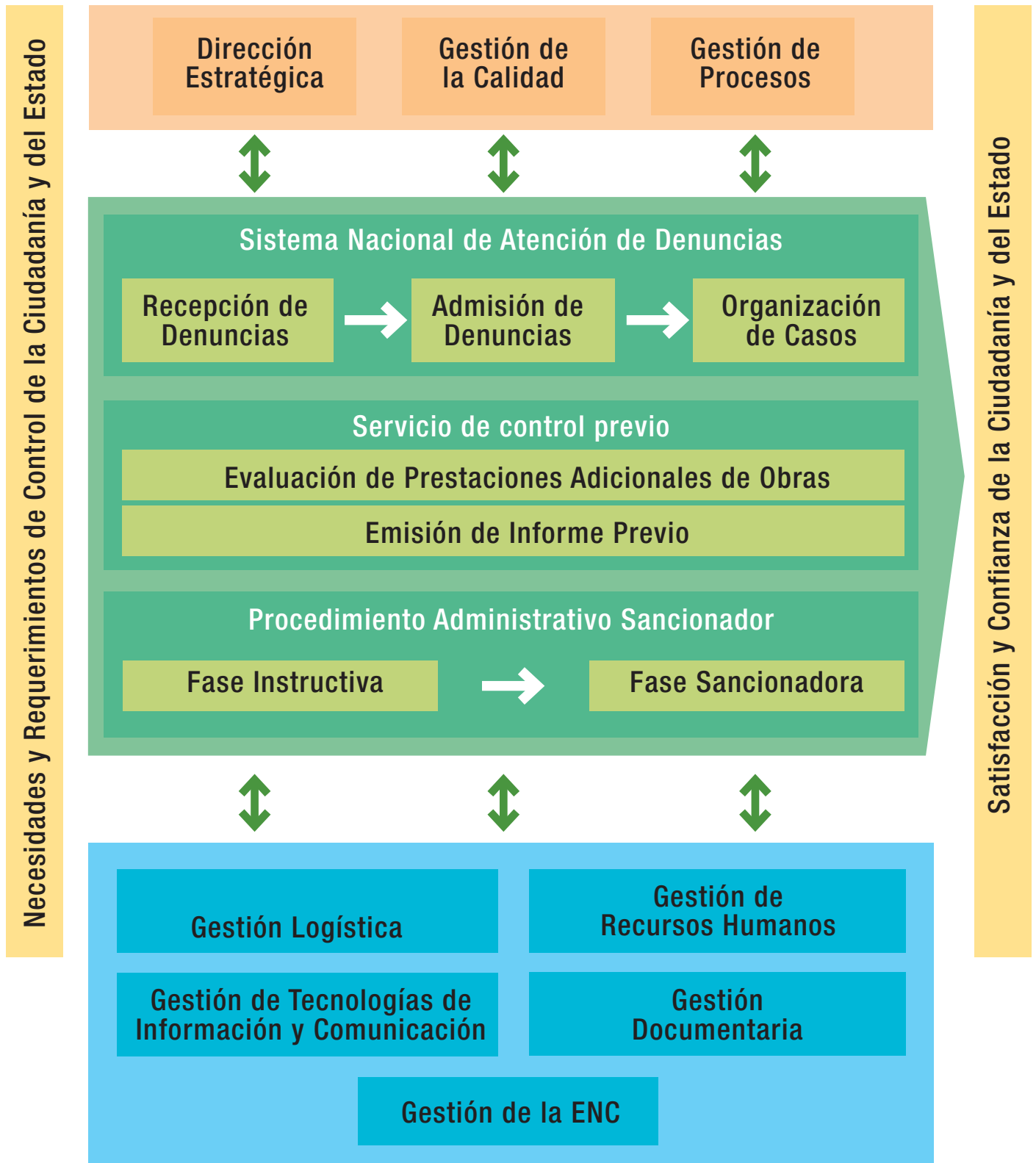
## Procesos de apoyo:

- ▶ Gestión de Recursos Humanos.
- ▶ Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- ▶ Gestión Logística.
- ▶ Gestión Documentaria.
- ▶ Gestión de la Escuela Nacional de Control.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad, ha permitido estandarizar el trabajo que realizan las diferentes áreas para tener predictibilidad en los procedimientos optimizando el uso del tiempo; implementar indicadores para medir el desempeño y

evaluar la satisfacción de los clientes, así como identificar oportunidades de mejora adoptándose medidas correctivas de ser necesario, entre otras acciones; que apuntan a satisfacer las exigencias ciudadanas de control de los bienes y recursos públicos.

# Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad



# POLÍTICA DE LA CALIDAD

Nuestro propósito es promover el desarrollo de una gestión eficaz y moderna de los recursos públicos en beneficio de todos los peruanos, actuando con **honestidad, justicia y prudencia**.

Nos comprometemos a:

- ▶ Ejercer el control gubernamental generando valor a la ciudadanía contribuyendo a la lucha contra la corrupción, implantando para ello una gestión por procesos y buscando la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad.
- ▶ Contar con colaboradores competentes y comprometidos con la sociedad y con la institución.
- ▶ Fortalecer nuestra imagen institucional para incrementar el nivel de confianza y el apoyo de la ciudadanía.

# OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Con un compromiso con la mejora continua, se ha establecido los objetivos de la calidad, que son cuantificables y congruentes con nuestra política de la calidad y son los siguientes:

## Calidad

- ▶ Mejorar la cobertura, efectividad y administración del control.
- ▶ Realizar el control en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, considerando la mejor oportunidad de su ejecución.
- ▶ Contar con la infraestructura física, equipamiento y respaldo administrativo requeridos a nivel nacional.

## Mejora continua

- ▶ Mejorar e innovar los procesos necesarios para brindar servicios y productos de calidad.
- ▶ Desarrollar el talento humano dentro de la institución.
- ▶ Mantener innovación tecnológica en el ejercicio del control.

## Consolidación institucional

- ▶ Incrementar el nivel de confianza y el apoyo de la ciudadanía.



Certificate PE14/175318  
The management system of

# CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Sede Principal: Jr. Camilo Carrillo N°114, Jesús María  
Lima – Perú

has been assessed and certified as meeting the requirements of

## ISO 9001:2008

For the following activities

### "Servicios ofrecidos en la sede de Lima:

- Recepción de denuncias, admisión de denuncias y organización de casos del Sistema Nacional de Atención de Denuncias (SINAD).
  - Evaluación de Prestaciones Adicionales de Obras (OEA).
  - Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) – Fase Sancionadora
    - Emisión de Informe Previo

### Servicios ofrecidos en las sedes de Lima, Chiclayo, Arequipa y Huancayo:

- Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) – Fase Instructiva".

### Service delivery in the Main Office of Lima:

- National Complaints System: Reception, admission of complaints and caseload organization
- Evaluation of price adjustment in Public works (Goods, works and among others)
  - Issuance of prior report
  - Administrative procedure of sanctions: Sanction phase

### Service delivery in Regional Offices: Lima, Chiclayo, Arequipa and Huancayo:

- Administrative procedure of sanctions: Inquiry phase".

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2008 requirements may be obtained by consulting the organisation

This certificate is valid from April 08, 2015 until April 08, 2017  
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.

Re certification audit due before February 08, 2017

Issue 2. Certified since April 09, 2014

Authorised by

SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification  
Rossmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

SGS 9001-8 01 0614

Page 1 of 2



0005



This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm). Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.