



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.

NTC ISO 9001: 2000
NTCGP 1000:2004

VERSIÓN No. 3.0

Fecha:

ELABORADO POR:	Profesional Especializado	LUIS HERNANDO VELANDIA GÓMEZ	
	Profesional Universitario Dirección de Planeación	ANA ESTHER TOVAR PORRAS	
	CARGO	NOMBRE	FIRMA
REVISADO POR:	Contralor Auxiliar de Bogotá	ERNESTO TUTA ALARCON	
	CARGO	NOMBRE	FIRMA
REVISIÓN TÉCNICA:	Director Técnico de Planeación	FERNANDO RABEYA CARDENAS.	
	CARGO	NOMBRE	FIRMA

COPIA No.


No. FOLIOS: 25

TABLA DE CONTENIDO

MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.	1
INTRODUCCION	4
1. OBJETIVO	9
2. ESTRUCTURA Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	9
3. NIVELES DE COORDINACIÓN, REVISION Y SEGUIMIENTO	10
4. EXCLUSIONES	10
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
6. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	12
7. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.	13
7.1. ANTECEDENTES	13
7.2. PROPOSITOS DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA EN TORNO A LA CALIDAD	13
7.3. ORGANIZACION DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D. C.	14
7.4 MAPA DE PROCESOS	16
7.5 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	16
8. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA	19
8.1 PROCESO ORIENTACION INSTITUCIONAL.....	19
8.1.1 <i>Objetivo</i>	19
8.1.2 <i>Responsabilidad</i>	19
8.1.3 <i>Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.</i>	19
8.2. PROCESO ENLACE CON CLIENTES.....	20
8.2.1 <i>Objetivo</i>	20
8.2.2 <i>Responsabilidad</i>	20
8.2.3 <i>Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.</i>	20
8.3 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MACRO	20
8.3.1 <i>Objetivo</i>	20
8.3.2 <i>Responsabilidad</i>	21
8.3.3 <i>Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.</i>	21
8.4 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MICRO.....	21
8.4.1 <i>Objetivo</i>	21
8.4.2 <i>Responsabilidad</i>	21
8.4.3 <i>Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.</i>	22
8.5. PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCION COACTIVA.....	22

8.5.1 Objetivo	22
8.5.2 Responsabilidad.....	22
8.5.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.	22
8.6. EL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA.....	23
8.6.1 Objetivo	23
8.6.2 Responsabilidad.....	23
8.6.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.	23
8.7. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	24
8.7.1 Objetivo	24
8.7.2 Responsabilidad.....	24
8.7.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.	24
8.8. PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS.....	24
8.8.1 Objetivos	24
8.8.2 Responsabilidad.....	25
8.8.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.	25

OBSOLETO

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0


INTRODUCCION

Durante las últimas décadas, la calidad de la gestión, en términos de eficiencia y efectividad, se han convertido en el factor competitivo número uno de las organizaciones; por este motivo y como respuesta a la necesidad del fortalecimiento de la entidad como organización técnica, la Contraloría de Bogotá ha atendido el compromiso de proveer servicios conformes a los requerimientos de sus clientes (Concejo de Bogotá y Ciudadanía). Es por ello que se han realizado modificaciones sustanciales en su estructura orgánica y funcional, adecuados a la complejidad del Distrito Capital y así como la concepción de un nuevo modelo de fiscalización para Bogotá como elemento generador de compromiso de los funcionarios, gracias a lo cual es posible lograr la satisfacción y superación de las expectativas de nuestros Clientes y la Mejora Continua.

Bajo la concepción del fortalecimiento de la democracia, y la lucha contra la corrupción a través del Control Fiscal, que implica no sólo de una firme voluntad, sino una importante capacidad de conducción de Procesos que garanticen el desarrollo de una gestión de resultados mediante instrumentos ágiles y certeros, el organismo de control se ha propuesto como líneas de acción en su sistema de control interno, entre otras, la estandarización de las técnicas para el ejercicio del control, acciones que conjuntamente se constituyen en estrategias para la optimización del proceso de fiscalización, cuya implementación garantiza a la Contraloría de Bogotá su cumplimiento misional dentro de estándares internacionales de calidad.

Bajo estas premisas se implementó un proceso de transformación, realizando profundas reformas a la entidad, mediante el desarrollo de actividades tendientes al mejoramiento continuo como la Reestructuración Administrativa, ajuste de la planta de personal, construcción participativa del Manual de Fiscalización para Bogotá MAFISBO, introducción de conceptos como los controles: Integral, Transversal, de Advertencia y para el Mejoramiento; generación de un sistema de medición de la productividad de las Direcciones Sectoriales, adoptándose entre otras, las metodologías para la cuantificación de los beneficios del control fiscal, así como la formulación, implementación y seguimiento del Plan Estratégico, entre otros.


La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría de Bogotá D.C., como instrumento del control interno, refuerza la capacidad de proveer en forma coherente sus productos (Informes de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral y Obligatorios de Ley; Informes Estructurales, Sectoriales y Pronunciamientos; Fallo con Responsabilidad Fiscal, Fallo sin Responsabilidad Fiscal y Auto por el cual se Acepta el Pago Total y se Archiva el Proceso Ejecutivo); divulgación de los resultados del control a través de comunicados de prensa, declaraciones y publicaciones, entre otros), todo ello con fundamento en la aplicación de la norma: Internacional ISO 9001:2000 y homologada en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, de conformidad con lo establecido en la Ley 872, del 30 de diciembre de 2003 y reglamentada en el Decreto No. 4110 del 09 de diciembre de 2004; como elemento de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0


comprobación de su eficiencia, eficacia y pertinencia con los fines misionales establecidos en el marco legal aplicable y especialmente en el empeño de lograr mejorar el nivel de calidad de vida de los ciudadanos bogotanos mediante la optimización de sus actividades, la unificación de conceptos y estandarización de la ejecución de los procesos, hechos que garantizan la debida armonización y calidad en los resultados.

En concordancia con lo anterior, el Plan Estratégico 2004-2007 “Control Fiscal con la Mano del Ciudadano” incorpora propósitos y estrategias para la satisfacción de los clientes y mejoramiento continuo como:

- Participación efectiva de los ciudadanos, acorde con las exigencias crecientes en materia de control social sobre lo público, generando democracia participativa, en torno a la protección del patrimonio público, diseño y ejecución de las políticas públicas.
- Apertura de la Contraloría, haciéndola permeable a la intervención directa de la ciudadanía en la vigilancia de los recursos públicos, para poder transformar el Control Fiscal, haciéndolo realmente parte del Control Social sobre lo público, lo que implica una ciudadanía activa y vigilante, que permita superar la orfandad de vigilancia que actualmente padecen importantes áreas administrativas, permitiendo cubrir todos los ámbitos y reduciendo el margen aleatorio de la aplicación de controles, sobre muestras demasiado selectivas.
- Establecer un esquema más adecuado y eficiente para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos, procurando respuestas oportunas y efectivas. Estas respuestas serán los insumos de un tipo de auditorías focales, adelantadas con la mano del ciudadano.
- Diseñar el marco metodológico y las herramientas didácticas y pedagógicas de la Escuela de Gobierno Local, Programa de Educación Media para la Convivencia – “Guardianes del Presupuesto y del Medio Ambiente”.
- Acercar al grueso de los ciudadanos contribuyentes para que puedan participar y decidir sobre la suerte final de los recursos que provienen de sus bolsillos, obteniendo respuestas y soluciones adecuadas a sus demandas. Este será el modo directo de contribuir a mejorar los resultados de la gestión de las autoridades y de superar esa forma de exclusión e inequidad.
- Integrar y acompañar con capacitación, en forma progresiva y con pilotos experimentales Redes de Acción Participativa, destinada a hacer confluir los esfuerzos oficiales y la participación de todos los ciudadanos, en torno a materias, intereses y metas específicas, empezando por redefinir el papel de la Contraloría de Bogotá, para ampliar la cobertura y eficacia del Control Fiscal, hasta llegar a los distintos aspectos relacionados con la vigilancia de la gestión fiscal sobre planeación, diseño, operación, seguimiento, evaluación y resultados de las políticas públicas.
- Desplegar campañas de orientación pública para realizar procesos reales de auditoría en áreas y obras claves de la ciudad, con la ayuda de miles de ojos, vinculando a personas naturales y a la diversidad de asociaciones, interesadas en la protección del erario y actuando a través de Redes de Acción Participativa de amplio cubrimiento.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.</p>
	<p>VERSIÓN No. 3.0</p>

- Capacitar en modelos pedagógicos formales y no formales a líderes comunitarios y servidores públicos en cursos y talleres de ética pública.
- Implementar el “Control Móvil”, que permita la interacción del organismo de control y el ciudadano, implementando oficinas móviles en los barrios de Bogotá para la recepción de quejas y reclamos de los ciudadanos, con vehículos adecuados para tal fin.
- Ante la ciudadanía, se promoverán mecanismos de información permanentes sobre los distintos sistemas y aspectos del proceso de Control Fiscal, especialmente, acerca de la rendición de cuentas de las distintas entidades y sectores de la administración, a partir de resultados extractados de indicadores de gestión previamente concertados, relacionados con el cumplimiento del Plan de Desarrollo y demás metas establecidas. Para esto último se requiere la implementación de un Portal de Información al cual confluyan los diferentes actores. Hacer uso de los nuevos recursos tecnológicos existentes para que la información permanezca a disposición del público, promoviendo su divulgación y conocimiento.
- Efectuar campaña de recolección de firmas para la presentación de un Proyecto de Acuerdo de origen popular para la institucionalización del “Día de la Transparencia Distrital”.
- Impulsar el permanente intercambio de información, conocimientos y la coordinación de esfuerzos entre los distintos órganos de control y los demás organismos encargados de velar por el progreso de la administración pública.
- La Contraloría promoverá junto con los demás entes de control del Distrito Capital, una acción interinstitucional específica en forma inmediata para armonizar y coordinar la información, identificar objetivos comunes y desarrollar esfuerzos conjuntos, con miras a disponer de contenidos científico-técnicos que sean resultado de investigaciones serias y rigurosas, conceptos y pronunciamientos, idóneos y oportunos, sobre cada uno de los temas que interesan a la ciudad.
- Habilitar escenarios académicos e institucionales para el intercambio de experiencias, conocimiento y estrategias, que contribuyan a la documentación y la suma de esfuerzos nacionales e internacionales en la lucha contra la corrupción, a través de convenios de cooperación con entidades públicas y privadas.
- Realizar un encuentro internacional de expertos en la lucha contra la corrupción y por la transparencia, para la suscripción de un documento de compromiso “Tratado de Transparencia Total.
- Suscribir con los gremios e instituciones educativas, alianzas estratégicas de lucha contra la corrupción “Convenios Anticorrupción”.
- Promover el concepto de “espacio público institucional” que se viene administrando solamente como un asunto de desarrollo urbano físico. En ese sentido la vigilancia sobre la gestión fiscal, servirá para abrir escenarios donde las personas con diversos intereses coincidan para dialogar sobre el uso adecuado de los recursos públicos.
- Convertir la Contraloría de Bogotá en un “espacio público” donde las personas con diversos intereses coincidan para dialogar sobre el uso adecuado de los recursos públicos, convirtiéndolo en un lugar, real o virtual, donde todos se sentirán útiles y con la necesidad de pronunciarse responsablemente sobre lo que les pertenece.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0

- Dar a la rendición de cuentas o información de la administración la debida utilización, en tiempo real, sometiéndola al escrutinio de los funcionarios y de la comunidad, especialmente a la relacionada con los resultados de las distintas actuaciones administrativas, auspiciando un seguimiento inmediato al manejo de los recursos e impactos de la gestión, a través de la utilización de herramientas de comunicación y colaboración electrónica.
- Realizar encuentros y audiencias públicas de rendición de cuentas a nivel Distrital, local y de entidades.
- Poner la Contraloría al día en materia de los desarrollos científicos y tecnológicos que demanda su gestión. El área de auditoría de sistemas y análisis financiero, merece especial interés, porque la Contraloría deberá disponer, cuando menos, de los mismos instrumentos técnicos de que disponen las entidades sometidas a su control.
- Realizar transferencia tecnológica de conocimiento, sistemas y procedimientos que permitan el mejoramiento de nuestros métodos, los resultados del ejercicio de Control Fiscal y la misma infraestructura tecnológica disponible, a través de Asistencia Técnica para la adquisición e implementación de una plataforma tecnológica robusta que permita la administración, procesamiento y producción de la información necesaria para el logro de los propósitos antes mencionados.
- Aumentar la eficacia en el desarrollo de los procesos de responsabilidad fiscal
- Ejecutar plan de emergencia de descongestión del despacho de procesos de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.
- Posicionar a la Contraloría como una de las entidades más reconocidas en el Distrito Capital, por sus resultados.
- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación y promoción institucional para contribuir a una cultura de pertenencia ciudadana sobre lo público y de legitimación de la Contraloría Distrital como instrumento para el control fiscal, a través de herramientas de comunicación en radio, prensa y televisión para la recuperación de la imagen institucional de la entidad, difundiendo la premisa esencial del Control “El ciudadano contribuyente es el dueño del patrimonio y los recursos públicos”.

El **Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá**, documento que especifica el modelo de Gestión de la Calidad estructurado e implementado en nuestra entidad para facilitar la implementación de los procesos y sus interacciones, contempla la Estructura y Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad; las Exclusiones; la Caracterización de los Procesos del Sistema, a través de los cuales se expresa el compromiso de la Entidad para implementar los principios básicos de la norma, indicando claramente para cada uno de ellos su Objetivo, Responsabilidad y Relación con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000: 2004, además de la interacción entre ellos bajo el principio de enfoque sistémico.

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en el presente Manual de Calidad está totalmente adecuado a los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, aunque su implementación por sí mismo no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los funcionarios de la entidad, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

En síntesis, es mi compromiso en calidad de Representante Legal de la Entidad:


Poner en práctica durante el desarrollo del diario accionar nuestros Valores Institucionales, con el fin de que el producto del trabajo lleve implícito el sello de la Transparencia, la Participación y la Probidad.

Participar con empeño en todas las actividades que permitan el mantenimiento de la Certificación de Calidad del Sistema de Gestión en la Contraloría de Bogotá, bajo los estándares de la Norma ISO 9001, versión 2000 y de la Norma NTCGP 1000:2004.

Acatar las normas y orientaciones que para el efecto del sistema de gestión de la calidad disponga el Comité Directivo de la Contraloría de Bogotá D.C.

Liderar la estrategia de gerencia en coordinación con el Comité Directivo para asegurar la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual de Calidad y de los procedimientos que contempla el Sistema, comprometiendo a toda la organización, los recursos e infraestructura necesarios.

ÓSCAR GONZÁLEZ ARANA
Contralor de Bogotá

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0


1. OBJETIVO

El Objetivo del Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el Sistema de Gestión de la Calidad a nuestros clientes informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción.

2. ESTRUCTURA Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en este Manual de Calidad está desarrollado de acuerdo con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, en todas sus Areas: Misionales, de Apoyo y de Enlace, en ocho (8) Procesos de Primer Nivel:

- **Misionales: Prestación de Servicio Macro**, Direcciones de Economía y Finanzas Distritales, de Recursos Naturales y Medio Ambiente, Subdirecciones de Análisis Sectorial, Subdirección de Fiscalización de la Dirección Desarrollo Local y Participación Ciudadana; **Prestación de Servicio Micro**, Despacho del Contralor Auxiliar, Dirección de Planeación, Direcciones Técnicas Sectoriales, Subdirecciones de Fiscalización, Grupo de Actuaciones Especiales GAE, y **Prestación de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva**, Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y Subdirecciones de Procesos de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.
- **De Enlace: Enlace con Clientes**, Direcciones de Desarrollo Local y Participación Ciudadana; de Apoyo al Despacho y Oficina Asesora de Comunicaciones. El Proceso de enlace con los Clientes se desarrolla en tres (3) Procesos de Segundo Nivel:
 - Enlace con la Ciudadanía.
 - Enlace con el Concejo.
 - Enlace con la Opinión Pública.
- **De Apoyo: Orientación Institucional**, Despachos del Contralor de Bogotá y Contralor Auxiliar, Dirección Técnica de Planeación, Oficinas Asesoras de Control Interno y Jurídica; **Gestión Humana**, Direcciones de Talento Humano y Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación; Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios; **Gestión Documental**, Direcciones Administrativa y Financiera, Planeación y de Informática; **Gestión de Recursos Físicos y Financieros**, Direcciones Administrativa y Financiera y de Informática.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0

3. NIVELES DE COORDINACIÓN, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO

En cumplimiento de la legislación, el marco reglamentario del control fiscal y las actividades de la entidad, así como de las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, el Contralor de Bogotá, designa como Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad y Representante de la Alta Dirección al Contralor Auxiliar, para orientar y desarrollar las acciones necesarias que aseguren el mantenimiento, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría de Bogotá, así como de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora. Además asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente a todos los niveles de la organización.

El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad deberá coordinar con la Oficina Asesora de Control Interno, la planificación y desarrollo de las Auditorías Internas necesarias.


Para desarrollar la Auditoría Interna de Calidad como mecanismo para la evaluación y seguimiento del mantenimiento del sistema, se designa como responsable del proceso de auditoría interna al Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.

El Director Técnico de Planeación tiene la responsabilidad de realizar la revisión técnica del Manual de Calidad, Resoluciones Reglamentarias, Procedimientos y demás Documentos del Sistema de Gestión. El Coordinador General del Sistema de Gestión de Calidad, es responsable de la validez de su contenido; su formalización y distribución según lo establezcan los procedimientos correspondientes para el control de documentos internos, siendo aprobado en forma definitiva por los Directivos responsables de cada proceso antes de su distribución.

4. EXCLUSIONES

No son aplicables a la Contraloría de Bogotá los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2000:

- **El Requisito 7.3, “Diseño y Desarrollo de Productos”**, puesto que la Entidad no diseña ni desarrolla productos, debido a que ejerce el control fiscal de acuerdo con lo definido en el marco legal y constitucional.
- **El Requisito 7.5.2, “Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio”**, puesto que los resultados del control fiscal se plasman en informes y documentos que son verificados en su totalidad antes de su liberación, con lo que es posible asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD D E LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0

- **El Requisito 7.5.4, “Propiedad del Cliente”**, puesto que la Entidad no mantiene bajo su control bienes propiedad de los Clientes.
- **El Requisito 7.6, “Control de los dispositivos de seguimiento y de medición”**, ya que la entidad no utiliza equipos de medición que deban calibrarse, ajustarse o protegerse, debido a que los productos generados por el control fiscal son documentos y el control de su calidad se realiza frente a criterios que permiten decidir sobre su conformidad y no con equipos o elementos de medición.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Norma ISO 9000:2000:** Fundamentos y Terminología del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Norma ISO 9001:2000:** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Norma NTCGP 1000:2004:** Requisitos para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Reglamentación vigente:

1. Constitución Política de 1991.
2. Ley 42 de 1993, “Sobre la organización del sistema del control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen”.
3. Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa”.
4. Ley 734 de 2002 " Por la Cual se adopta el Código Disciplinario Unico"
5. Ley 610 de 2000, “Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal competencia de las Contralorías”.
6. Ley 617 de 2000, “Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del Gasto Público Nacional”.
7. Ley 872 de 2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

8. Decreto Nacional 4110 de 2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004”.
9. Acuerdo Distrital 122 de 2004 “Por el cual se adopta en Bogotá, D.C., el sistema de gestión de la calidad creado por la Ley 872 de 2003”.
10. Decreto Distrital “387 “por el cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá, D.C., el Sistema de Gestión de la Calidad creado por medio de la Ley 872 de 2003”.
11. Acuerdo 24 de abril de 2001 “Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá D.C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones”.
12. Resolución Reglamentaria, “Por la cual se reglamenta el Comité Directivo como Órgano Superior Jerárquico de Consulta, Coordinación y Evaluación en la Contraloría de Bogotá, D.C.”
13. Resolución Reglamentaria, “Por la cual se reglamenta el Comité Operativo como Órgano de Asesoría y Coordinación, en la Contraloría de Bogotá, D.C.”
14. Resolución Reglamentaria, “Por la cual se reglamenta el Comité Técnico Sectorial en la Contraloría de Bogotá D.C.”
15. Resolución Reglamentaria, “Por la cual se adopta el Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad”.
16. Resolución Reglamentaria, “Por la cual se adopta el Manual de Funciones por Cargos”.

6. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Se determinan como documentos del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes:

- Planes:
 - Plan Estratégico.
 - Plan Operativo Anual POA.
 - Plan de Auditoría Distrital PAD.
 - Plan Anual de Estudios PAE.
 - Plan de Capacitación.
- Manuales:
 - Manual de Calidad.
 - Manual Específico de Funciones y Requisitos.
 - Manual de Habilidades para la Contraloría de Bogotá.

- Procesos y Procedimientos:
 - Caracterización de Procesos.
 - Procedimientos.

Los procedimientos que desarrollan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se adoptan mediante Acto Administrativo (Resolución Reglamentaria), se publican y distribuyen según sea el caso, teniendo en cuenta el procedimiento para el Control de Documentos Internos adoptados por Resolución Reglamentaria y los Planes que son Documentos del Sistema se aprueban y formalizan en la instancia (Comité Directivo, Comité Operativo, entre otros) respectiva, su distribución se realiza de acuerdo con la Lista de Destinatarios de Copias Controladas correspondiente.

7. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.

7.1. ANTECEDENTES

A partir de las conclusiones presentadas en 1923 por la Misión Kemmerer y contempladas en la Ley 42 del mismo año, los Departamentos y Municipios crearon organismos destinados a la vigilancia de la gestión fiscal de la Administración Seccional y Local, bajo la denominación de Contralorías.

En Bogotá, la vigilancia de la gestión fiscal del municipio se inició con la sanción del Acuerdo No. 23 del 11 de septiembre de 1929 que creó la Contraloría Distrital como una "Sección Autónoma Auxiliar de la Secretaría de Hacienda". En 1930 se definió la estructura del organismo fiscalizador como: "Departamento independiente dentro de la organización administrativa del municipio y como mandataria del Concejo, será suprema autoridad fiscalizadora de todos los actos de la Administración Pública".

Durante los 74 años de vida de la Entidad, los conceptos de control fiscal han mejorado paralelamente con el crecimiento y las nuevas dimensiones de nuestra ciudad capital. Inicialmente se utilizó un sistema de control que además de ser posterior o de fenecimiento, era preventivo y perceptivo. En la actualidad, con base en el Código Fiscal de 1985 y las reformas a la Constitución Política (1991), dicho control es posterior y selectivo, con una prioridad: la búsqueda de una gestión pública basada en la eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración ambiental.

7.2. PROPOSITOS DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA EN TORNO A LA CALIDAD

Los principales propósitos de la entidad se encuentran incluidos en la formulación de su misión, visión y valores institucionales contenidos en el Plan Estratégico.

La Alta Dirección establece la Política Institucional y de Calidad en la Entidad, el Contralor la aprueba y valida los cambios presentados, difundiendo por medio de capacitaciones y comunicaciones, por correo electrónico o la Intranet a los funcionarios, así mismo

efectúan Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurar su continua relevancia y adaptabilidad.

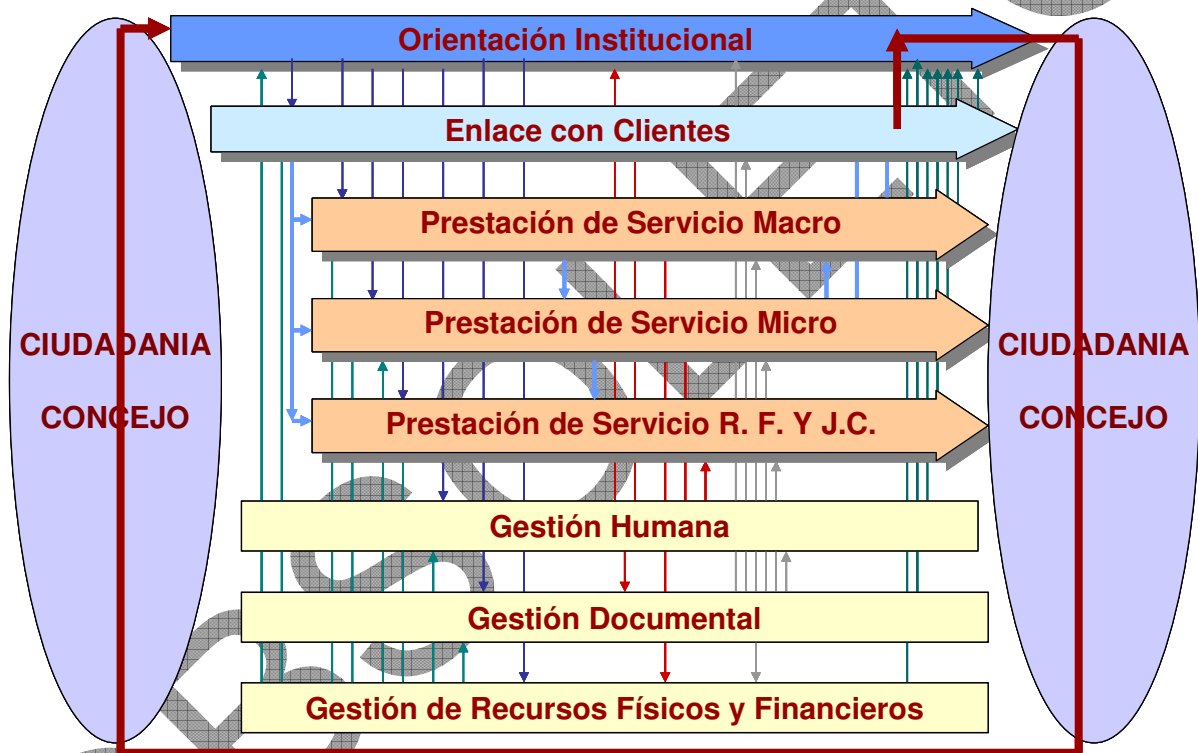
La Política Institucional y de Calidad está reflejada en el Plan Estratégico, a través de los Objetivos y Estrategias que establecen las intenciones globales de la Alta Dirección en relación con el ejercicio del control fiscal y los resultados que la Contraloría de Bogotá espera frente a sus clientes y al mejoramiento mismo de la entidad.

7.3. ORGANIZACION DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D. C.

La Estructura Organizacional de la Contraloría de Bogotá está establecida de acuerdo con el artículo 10 del Acuerdo 24 de 2001 dentro del siguiente organigrama:

7.4 MAPA DE PROCESOS

La **CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C.** adoptó el “**MAPA DE PROCESOS**”, esquema que integra los ocho (8) procesos de la Entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con los requisitos de las Normas Internacional ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, estos son: Orientación Institucional; Enlace con Clientes; Prestación de Servicio Macro; Prestación de Servicio Micro; Prestación de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva; Gestión Humana; Gestión Documental y Gestión de Recursos Físicos y Financieros.



7.5 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La interacción de los Ocho (8) Procesos de la Entidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se presenta de la siguiente manera:

7.5.1 Proceso Orientación Institucional

Es responsabilidad de la Alta Dirección, define la política orientada a las necesidades de la organización y sus clientes, así como la estrategia y su despliegue hacia todos los niveles de la organización. De otra parte, especifica los procesos que responden a las

necesidades del servicio, interiorizándolos en los funcionarios. Igualmente, estructura el sistema de indicadores y mediciones para el seguimiento a los objetivos, estrategias y actividades, implementa y verifica la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora sobre los resultados generados por los procesos a través de las Auditorías Internas de Calidad y de la Revisión por la Dirección.

7.5.2 Proceso Enlace con Clientes

El Proceso de Enlace con Clientes establece los procedimientos de atención a la Ciudadanía y el Concejo, así como la estrategia para la medición de su satisfacción a través de los procesos de segundo nivel Enlace con la Ciudadanía, Enlace con el Concejo y Enlace con la Opinión Pública. Su análisis se constituye en insumo para la Prestación de los Servicios Misionales Macro, Micro y Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

7.5.3 Proceso Prestación de Servicio Macro

El Proceso de Prestación de Servicio Macro sirve como insumo para la Prestación del Servicio Micro y a su vez, recibe sus productos. Sus resultados se reflejan en el proceso Enlace con el Cliente, puesto que los informes que produce son de interés para la Ciudadanía y el Concejo de Bogotá; para tal efecto, caracteriza sus productos, planifica su calidad y adopta los procedimientos.

7.5.4 Proceso Prestación de Servicio Micro

El Proceso de Prestación de Servicio Micro desarrolla las auditorías, recibiendo insumos de los Procesos de: Orientación Institucional, Prestación del Servicio Macro y Prestación del Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. Su producto es el Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, que se convierte en insumo para los Procesos: Orientación Institucional, Prestación de Servicio Macro, Enlace con Clientes y Prestación del Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva; así mismo, tiene relación directa con la parte interesada (sujetos de control).

7.5.5 Proceso Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

El Proceso de Prestación del Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se fundamenta en sus tres productos: Auto mediante el cual se reconoce el pago total y se ordena el archivo del proceso ejecutivo, Fallo sin Responsabilidad Fiscal y Fallo con Responsabilidad Fiscal, para lo cual caracteriza sus productos, planifica su calidad, determina y adopta sus productos.

El Proceso de Prestación de servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva interactúa principalmente con el Proceso de Prestación de Servicio Micro del cual recibe el hallazgo fiscal y la indagación preliminar (con auto de archivo o con Auto que

recomienda iniciar Proceso de Responsabilidad Fiscal) para adelantar el Proceso de Responsabilidad Fiscal, establecer el responsable del daño patrimonial al Estado y lograr su resarcimiento a través del proceso administrativo de cobro coactivo hasta expedir el Auto por el cual se reconoce el pago total y se ordena el archivo del proceso ejecutivo. Así mismo, interactúa con los Procesos de Orientación Institucional en el seguimiento y medición de los procesos y en la aplicación de la Política y con Enlace con Clientes con los resultados del proceso.

7.5.6 Proceso Gestión Humana


El Proceso Gestión Humana juega un papel fundamental dentro del sistema, recibiendo del Proceso de Orientación Institucional la política y los lineamientos de la Alta Dirección y los requerimientos y solicitudes de asignación de funcionarios de las diferentes dependencias de la entidad; para ello desarrolla el Manual de Habilidades para la Contraloría de Bogotá D.C. y el Manual Especifico de Funciones y Requisitos, y evalúa las competencias de los funcionarios, determinando las necesidades de capacitación con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Igualmente, determina los procedimientos necesarios para el suministro adecuado del talento humano, especialmente los relacionados con los procesos misionales.

7.5.7 Proceso Gestión Documental

El Proceso Gestión Documental se constituye en la base del Sistema de Gestión y suministra lo relacionado con el manejo y control de la información de los demás procesos. Determina las disposiciones para el control y la distribución de los documentos y registros necesarios para el Sistema.

7.5.8 Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros

El Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros determina y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y por ende para el cumplimiento de la Misión Institucional, convirtiéndose en insumo de los demás procesos.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ

Los Procesos de Calidad que se ejecutan en la Entidad se describen en el Manual de Calidad, así:

8.1 PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

8.1.1 Objetivo

Establecer y difundir la Política y Objetivos de la Organización que permitan satisfacer tanto las necesidades de nuestros clientes como los requisitos legales y reglamentarios, así como evaluar el desempeño de la Contraloría de Bogotá D.C., para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el Mejoramiento Continuo.

8.1.2. Responsabilidad

El responsable del Proceso de Orientación Institucional es el Contralor Auxiliar, máxima autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad, quien participa en la planificación de los Objetivos y Estrategias Institucionales y de Calidad y expide las directrices correspondientes como coordinador del sistema. **El Contralor Auxiliar** fue designado como **Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad** y representante del Contralor para generar una cultura de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos misionales, verificando que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión. **El Director Técnico de Planeación es el Coordinador Técnico y de Apoyo**, quien tiene la responsabilidad de dar el soporte técnico necesario para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, participan en el desarrollo del proceso el **Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno** y el **Jefe de Oficina Asesora Jurídica**.

8.1.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

La Formulación, Difusión y Seguimiento a la orientación de la Contraloría de Bogotá se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numeral 4.1**, Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad y el **Capítulo 5**, Responsabilidad de la Dirección.

La Evaluación y Acompañamiento al Desarrollo de la Estrategia de la Contraloría de Bogotá se asocia las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numeral 8.2.2**, Auditoría Interna.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.1.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Orientación Institucional se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.2. PROCESO ENLACE CON CLIENTES

8.2.1 Objetivo

Establecer un Enlace permanente con el Cliente (CONCEJO Y CIUDADANIA).

8.2.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso Enlace con Clientes es el **Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana**.

8.2.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

La Relación de la Contraloría de Bogotá con los clientes se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 7.2**, Procesos Relacionados con el Cliente y **8.2.1**, Satisfacción del Cliente.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.2.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Enlace con Clientes se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.3 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MACRO

8.3.1 Objetivo

Evaluar la Gestión Fiscal de la administración Distrital, a través de una labor coordinada con las Direcciones Sectoriales, mediante la Generación de Informes de Ley (Obligatorios o Normativos), pronunciamientos y estudios de carácter económico, financiero, social y

ambiental (estructurales y sectoriales), para contribuir el Mejoramiento de la Gestión Pública.

8.3.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso es el **Director de Economía y Finanzas Distritales** y las dependencias responsables de adelantar este objetivo dentro de la Contraloría de Bogotá son las Direcciones de Economía y Finanzas Distritales; Recursos Naturales y Medio ambiente y las Subdirecciones de Análisis Sectorial y la Subdirección de Fiscalización de la Dirección de Desarrollo Local y Participación Ciudadana.

8.3.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

La Realización del proceso para Ejercer Control Fiscal Macro se asocia las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 7.1**, Planificación de la Realización del Producto; **7.5**, Producción y Prestación del Servicio, con excepción de los numerales 7.5.2 Validación de procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio y 7.5.4 Propiedad del Cliente, de acuerdo con las aclaraciones indicadas en el capítulo de exclusiones; **8.2.4**, Seguimiento y Medición del Producto y **8.3**, Control del Producto No Conforme

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.3.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Prestación de Servicio Macro se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.4 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MICRO


8.4.1 Objetivo

Evaluar la Gestión de los sujetos de Control para garantizar el adecuado uso de los recursos y el mejoramiento de su gestión.

8.4.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso de prestación De Servicio Micro es el Contralor Auxiliar.

Las dependencias responsables del proceso son las Direcciones Sectoriales y el Grupo de Actuaciones Especiales - GAE, que son las encargadas del proceso de auditoría, Indagaciones Preliminares y Controles de Advertencia. Así mismo, la Dirección de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0

Planeación participa en la planificación y seguimiento y control del Proceso Prestación del Servicio Micro.

8.4.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

La Realización del proceso para ejercer Control Fiscal Micro se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 7.1**, Planificación de la Realización del Producto; **7.5**, Producción y Prestación del Servicio, con excepción del numeral 7.5.2 Validación de procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio y 7.5.4 Propiedad del Cliente, de acuerdo con las aclaraciones indicadas en el capítulo de exclusiones; **8.2.4**, Seguimiento y Medición del Producto y **8.3**, Control del Producto No Conforme

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos, **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.4.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso prestación de Servicio Micro se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.5. PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA

8.5.1 Objetivo


Adelantar el proceso de Responsabilidad Fiscal de conformidad con la Ley y el debido proceso, para establecer los responsables y el daño del patrimonio público, así como obtener su resarcimiento a través de la Jurisdicción Coactiva.

8.5.2 Responsabilidad

La responsabilidad del Proceso está a cargo del **Director de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva**.

8.5.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

Realización del Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 7.1**, Planificación de la Realización del Producto; **7.5**, Producción y Prestación del Servicio, con excepción del numeral 7.5.2 Validación de procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio y 7.5.4 Propiedad del Cliente, de acuerdo con las aclaraciones indicadas en el capítulo de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 3.0

exclusiones; **8.2.4**, Seguimiento y Medición del Producto y **8.3**, Control del Producto No Conforme

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.5.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.6. EL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

8.6.1 Objetivo

Desarrollar competencias del Talento Humano de la Contraloría de Bogotá D.C., para apoyar el cumplimiento de la Misión Institucional, optimizando la asignación del recurso humano.

8.6.2 Responsabilidad

La responsabilidad del Proceso está a cargo del **Director Técnico de Talento Humano**, y participan las Direcciones de Talento Humano y Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación y la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios.

8.6.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

La identificación y planeación de acciones para el desarrollo de la conciencia hacia la calidad y la competencia de personal se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numeral 6.2**, Recursos Humanos.

La Ejecución de las Acciones para Alcanzar la Competencia del Personal se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numeral 6.2**, Recursos Humanos.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.6.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Gestión Humana se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.7. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

8.7.1 Objetivo

Administrar la Información de los procesos del sistema de Gestión de la Contraloría de Bogotá para apoyar el mejoramiento de su eficiencia y eficacia soportada en la modernización de los sistemas de información y la plataforma tecnológica.

8.7.2 Responsabilidad

El responsable del proceso es el **Director Administrativo**, también participa en su desarrollo la Dirección de Informática, interviniendo además todas las dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C. a través de sus solicitudes.

8.7.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCCGP 1000:2004.

La Gestión del Conocimiento, la Información y la Documentación de la Contraloría de Bogotá se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCCGP 1000:2004, **Numerales 4.2**, Requisitos de la documentación; y **6.3**, Infraestructura.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.7.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Gestión Documental se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.

8.8. PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

8.8.1 Objetivos

- Satisfacer las necesidades de insumos y servicios requeridos por los procesos del sistema de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C., para asegurar el cumplimiento de su misión.
- Garantizar el pago oportuno de los compromisos de la Entidad a los clientes internos y externos.
- Garantizar que los recursos destinados y focalizados al cumplimiento de la Misión Institucional se aproximen al estándar del 75%

8.8.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros es el **Director Administrativo**. Las dependencias responsables son la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Informática. La asignación de recursos está documentada en el “Procedimiento de Compras”.

Los Directores, Jefes de Oficinas asesoras y Coordinador del Grupo de Actuaciones Especiales GAE, son responsables de la identificación de las necesidades y los nuevos requerimientos y/o modificaciones a las estructuras existentes y servicios de apoyo en sus respectivas dependencias, así como asegurar un Ambiente de Trabajo apropiado para el personal.

Los requerimientos para cambios significativos y/o expansiones de servicios de apoyo son sometidos a consideración de la Alta Dirección para revisión y aprobación.

8.8.3 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004.

La Planeación y Ejecución de Presupuestos asegurando que las partidas responden a las necesidades de la Operación y del Plan Estratégico se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 5.1**, Compromiso de la Dirección; **6.1**, Provisión de Recursos.

La Asignación y Mantenimiento de Equipos e Infraestructura para la Ejecución de los Procesos Misionales se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 6.3**, Infraestructura; **6.4**, Ambiente de Trabajo y **7.4**, compras.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

8.8.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros se referencian en el **Listado Maestro de Documentos**.