

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO DEL PROCESO: 10

VERSIÓN No. 5.0

FECHA:

REVISADO POR:	Contralora Auxiliar (E)	Patricia Rivera Rodríguez	FIRMA
	CARGO	NOMBRE	
APROBADO POR:	Director Planeación	Elemir Eduardo Pinto Díaz	FIRMA
	CARGO	NOMBRE	

COPIA No.

Nº DE FOLIOS: 18

1. OBJETIVO(S):

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.

2. ALCANCE:

El proceso de Orientación Institucional inicia con la formulación de la orientación estratégica, efectuando la definición y difusión de la política, luego realiza la planificación del sistema de gestión de calidad, identificando el mapa de procesos y sus interacciones, así como el establecimiento de los niveles de autoridad, funciones, responsabilidades y los métodos de comunicación correspondientes, para asegurar la eficacia de los procesos del sistema, posteriormente incluye la revisión y análisis del sistema por parte de la alta dirección, a través, de la implementación de un sistema de seguimiento y medición de los procesos con la aplicación de auditorías internas de calidad. Termina con la revisión por la dirección, donde se establece el estado del sistema de gestión de calidad permitiendo la definición e implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que aseguren la eficacia del sistema.

3. APLICACIÓN:

En el desarrollo del proceso Orientación Institucional intervienen todas las dependencias de la Entidad.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
1	Proceso Orientación Institucional		Diagnóstico Institucional	Formular y difundir la orientación estratégica	Plan Estratégico	Procesos del Sistema de Gestión	Auditoría General de la República y Auditoría Fiscal ante la Contraloría
	Proceso de Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción y necesidades de los clientes				
		Entes de Control	Informes de auditorías externas				
2		Concejo de Bogotá	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Definir y establecer líneas de autoridad y responsabilidad y canales de comunicación	Líneas de autoridad, responsabilidad y comunicaciones	Proceso de Gestión Humana	
	Proceso Orientación Institucional		Plan estratégico				
3	Proceso Orientación Institucional		Plan estratégico y lineamientos de la alta dirección	Formular o ajustar el plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.	Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C. aprobado	Procesos del sistema de gestión	Auditoría General de la República y Auditoría Fiscal ante la Contraloría
	Procesos del sistema de gestión		Definir actividades estratégicas para medir la gestión y los resultados de la Entidad.				
4	Proceso Orientación Institucional		Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C. aprobado	Realizar el seguimiento y medición a la ejecución y el análisis de gestión del proceso	Informe de gestión del proceso	Proceso Orientación Institucional	
5	Proceso Orientación Institucional		Informe de gestión del proceso	Determinar e Implementar acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora y efectuar seguimiento	Reporte de acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento	Proceso Orientación Institucional	
			Informe consolidado del sistema de gestión de la calidad				

No.	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
			Informes de evaluaciones independientes				
		Entes de control y entidad certificadora	Informes de auditorias externas				
6	Procesos del sistema de gestión		Informes de gestión de los procesos del sistema Reporte de acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora de los procesos implementadas y seguimientos	Realizar el seguimiento, medición y análisis a la ejecución del plan estratégico y de los procesos del sistema	Informe consolidado del sistema de gestión de la calidad	Proceso Orientación Institucional	Auditoría General de la República y Auditoría Fiscal ante la Contraloría
7	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico	Realizar auditoria interna de calidad	Informe sobre los resultados consolidados de las auditorias internas de calidad	Proceso Orientación Institucional	Auditoría General de la República y Auditoría Fiscal ante la Contraloría
	Procesos del sistema de gestión		Planes		Informe de auditoria interna de calidad	Procesos del sistema de gestión	
	Proceso gestión documental		Documentos y procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad				
		Entes de control y entidad certificadora	Informes de auditoria externa				
	Procesos del Sistema de Gestión		Reporte de acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora de los procesos implementadas y seguimientos				
8	Proceso Orientación Institucional		Informe consolidado de las auditorias internas de calidad	REVISION POR LA DIRECCION: Analizar y evaluar el desempeño organizacional a través de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad	Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora continua del sistema de gestión y/o ajustes a planes	Procesos del Sistema de Gestión	
			Informe de gestión SGC				

No.	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
			Informe consolidado del sistema de gestión de la calidad				
		Entes de Control	Reporte consolidado de los resultados de las auditorias externas realizadas por los entes de Control				
	Proceso de Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes				
	Procesos del sistema de gestión		Reporte de acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora continua implementadas y seguimiento		Informe de gestión SGC		
			Informes de gestión de los procesos				

INDICADORES

Nota: Los indicadores del proceso, quedan incluidos en el Formato Único de Actividades

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIONES

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
5.3 Política de calidad	Definición de la política	Contralor	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Propuesta programática	Contralor	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
				DOEA (Dependencia, Proceso e Institucional)	Directores, Jefes de Oficinas, Coordinadores Grupos Especiales	Funcionarios Responsables de proceso	Socialización y/o Medio electrónico	Registros de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
	Difusión de la política	Director Técnico Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Plan Estratégico - Política (misión, visión, valores y principios institucionales, objetivos y estrategias)	Contralor, Contralor Auxiliar, Director Técnico Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación en coordinación con Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	Socialización y/o Medio electrónico	Registros de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
5.4 Planificación	Establecer los objetivos de calidad en los niveles pertinentes de la Contraloría de Bogotá D.C.	Contralor	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Objetivos y estrategias	Contralor Auxiliar	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	Socialización y/o Medio electrónico	Registros de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
5.4 Planificación	Planificar y mantener el sistema de gestión de calidad de la Contraloría de Bogotá D.C.	Contralor Auxiliar	Manual de calidad	Planificación del sistema, mapa de procesos, interacciones de procesos	Contralor Auxiliar	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Subdirector de Servicios Administrativos	Destinatarios Incluidos en la "Lista de Destinatarios"	Resolución Reglamentaria	Lista de Destinatarios de copias controladas
					Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación	Definir la responsabilidad y autoridad para los procesos del sistema de gestión de calidad de la Contraloría de Bogotá D.C.	Contralor	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Funciones y responsabilidades	Subdirector de Servicios Administrativos	Dependencias y/o funcionarios incluidos en la "Lista de Destinatarios"	Manual específico de funciones y requisitos	Lista de destinatarios de copias controladas
							Matrices de descripción de responsabilidad y comunicaciones	
					Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, Manual específico de funciones y requisitos y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación	Establecer los procesos de comunicación para asegurar la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.	Contralor	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Canales de comunicación formal	Subdirector de Servicios Administrativos	Dependencias y/o funcionarios incluidos en la "Lista de Destinatarios"	Matrices de descripción de responsabilidad y comunicaciones	Lista de destinatarios de copias controladas
					Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
5.6 Revisión por la dirección	Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores Grupo Especiales	Manual de calidad y procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la Contraloría de Bogotá (incluye Revisión por la Dirección)	Lineamientos para realizar la revisión del sistema de gestión	Contralor Auxiliar	Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores Grupo Especiales	Memorando	Memorando
				Procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la Contraloría de	Subdirector de Servicios Administrativos	Dependencias y/o funcionarios incluidos en la "Lista de Destinatarios"	Resolución Reglamentaria	Lista de Destinatarios de copias controladas

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
				Bogotá (incluye Revisión por la Dirección)				
5.6 Revisión por la Dirección	Implementación de acciones de mejora resultantes de la revisión del sistema de gestión de calidad	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Asesora y Coordinadores Grupo Especiales	Manual de calidad y procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la Contraloría de Bogotá (incluye Revisión por la Dirección)	Acciones correctivas, de corrección, preventivas y de mejora continua	Contralor Auxiliar	Comité directivo	En Comité directivo	Acta de Comité directivo
					Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Jefe Oficina de Control Interno	Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua	Memorando
						Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
5.6 Revisión por la Dirección	Planificar y realizar el seguimiento a la implementación de acciones de mejora resultantes de la	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores,	Manual de Calidad y Procedimientos Orientación	Seguimiento a la implementación de acciones de mejora resultantes de la Revisión del	Contralor Auxiliar	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
	revisión del sistema de gestión de calidad	Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores Grupo Especiales	Institucional	Sistema de gestión de calidad	Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
8.2.2 Auditoría interna de calidad	Planificar las auditorías internas de calidad y definir los criterios, el alcance y la frecuencia	Jefe Oficina de Control Interno	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá, Procedimiento para evaluaciones independientes realizadas por la Oficina de Control Interno.	Plan anual de evaluaciones independientes	Jefe Oficina de Control Interno	Audidores Internos de Calidad Responsables de proceso (Auditados)	En reuniones de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Memorando
8.2.2 Auditoría interna de calidad	Definir el procedimiento para la ejecución de la auditoría interna de calidad y controlar su ejecución	Jefe Oficina de Control Interno	Manual de Calidad	Procedimiento documentado para evaluaciones independientes realizadas por la Oficina de Control Interno (incluye la realización de auditoría interna del sistema de gestión de la calidad)	Jefe Oficina de Control Interno	Audidores Internos de Calidad	Memorando y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
					Subdirector de Servicios Administrativos	Dependencias y/o funcionarios incluidos en la "Lista de Destinatarios"	Resolución Reglamentaria	Lista de Destinatarios de copias controladas
8.2.2 Auditoría interna de calidad	Definir e implementar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas	Contralor , Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores Grupo Especiales (auditados)	Procedimiento para el establecimiento de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora	Anexos 1,2,3 (tiempos y responsables)	Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales (auditados)	Jefe Oficina de Control Interno	Herramienta de informática diseñada para tal fin	Reporte de la herramienta
	Consolidar y presentar los resultados de la auditoría interna de calidad para la revisión por la dirección	Jefe Oficina de Control Interno	Procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la Contraloría de Bogotá (incluye Revisión por la Dirección) y procedimiento para evaluaciones independientes realizadas por la Oficina de Control Interno	Informe consolidado de auditorías internas de calidad	Jefe Oficina de Control Interno	Auditados y/o alta dirección	Memorando	Memorando

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
	Mantener los registros de la auditoría interna de calidad	Jefe Oficina de Control Interno	Manual de calidad	Copia de los registros de las auditorías internas de calidad cuando sean solicitados	Jefe Oficina de Control Interno	Dependencia que lo solicite	Copia de los registros de las auditorías internas de calidad	Memorando
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Formular actividades, variables e indicadores de gestión para realizar la medición y monitoreo del proceso	Contralor, Contralor Auxiliar, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica en coordinación con el Director Técnico de Planeación	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Director Técnico de Planeación	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina de Control Interno y Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
	Establecer mecanismos para realizar la medición y monitoreo de los procesos de la Contraloría de	Director Técnico de Planeación	Acuerdo que define la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D.C.	Procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la	Subdirector de Servicios Administrativos	Dependencias y/o funcionarios incluidos en la "Lista de Destinatarios"	Resolución Reglamentaria	Lista de Destinatarios de copias controladas

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
	Bogotá D.C.			Contraloría de Bogotá, D.C.	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Realizar la medición y monitoreo del proceso	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá y Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Resultados del Seguimiento y Medición a la ejecución del Proceso	Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Director Técnico de Planeación	Memorando y/o Electrónico	Formato catálogo único de variables.
						Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
8.4 Análisis de datos	Analizar la información resultante de los procesos y de las mediciones del	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación,	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de	Informe de Gestión del Proceso	Contralor Auxiliar	Director Técnico de Planeación	Electrónico	Informe de Gestión del Proceso
						Comité directivo	En Comité directivo	Acta de Comité directivo

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
	producto y de la satisfacción del cliente para orientar la mejora de los procesos de la Contraloría de Bogotá D.C.	Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Bogotá		Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
8.4 Análisis de datos	Realizar el análisis a la ejecución del Plan Estratégico y gestión de los procesos de la Contraloría de Bogotá D.C.	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores Grupo Especiales	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá y Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Informe consolidado del Sistema de Gestión de la Calidad	Director Técnico de Planeación	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando
8.5 Mejora	Planificar e implementar la mejora del proceso	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jefe	Manual de Calidad	Acciones de mejora del proceso (Anexo 3)	Contralor Auxiliar, Directores (Responsable de proceso)	Jefe Oficina de Control Interno	Herramienta de informática diseñada para tal fin	Reporte de la herramienta

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito aplicable	Responsabilidad por:	Responsable	Documento que indica la responsabilidad	Qué se comunica	Quién lo comunica	A quién se comunica	Medio de comunicación	Registro de la comunicación
		Oficina de Control Interno				Funcionarios	En reuniones de trabajo, mesas de trabajo, socialización y/o medio electrónico	Acta, registro de asistencia, impresión medio electrónico y/o memorando

OBSOLETA