

**MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.**

**CÓDIGO: 1006**

**VERSIÓN: 6.0**

**Fecha:**

<b>REVISADO POR:</b> Contralor Auxiliar	José Á. Corredor Sánchez	<b>FIRMA</b>
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	
<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b> Director Técnico de Planeación	Elemir Eduardo Pinto Díaz	<b>FIRMA</b>
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	

**COPIA No.**

**No. FOLIOS: 30**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE DEL SGC .....</b>	<b>5</b>
<b>3. NIVELES DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD COORDINACIÓN, REVISIÓN Y EVALUACIÓN</b>	<b>7</b>
3.1 NIVELES DE AUTORIDAD .....	7
3.2 NIVELES DE RESPONSABILIDAD .....	8
3.3 NIVELES DE COORDINACIÓN .....	8
3.4 NIVELES DE REVISIÓN .....	9
3.5 NIVELES DE EVALUACIÓN .....	9
<b>4. EXCLUSIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>5. DOCUMENTOS INTERNOS .....</b>	<b>10</b>
5.1 PLANES Y PROGRAMAS: .....	10
5.2 MANUALES: .....	10
5.3 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: .....	10
5.3.1 <i>Proceso:</i> .....	10
5.4 OTROS DOCUMENTOS: .....	11
<b>6. PROPÓSITOS DE LA CB EN TORNO A LA CALIDAD .....</b>	<b>11</b>
6.1 ANTECEDENTES DEL CONTROL FISCAL .....	11
6.2. ORGANIZACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C. ....	12
6.3 MAPA DE PROCESOS .....	14
6.4 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC .....	14
6.4.1 <i>Proceso de Orientación Institucional</i> .....	14
6.4.2 <i>Proceso de Enlace con los Clientes</i> .....	15
6.4.3 <i>Proceso de Prestación de Servicio Macro</i> .....	15
6.4.4 <i>Proceso de Prestación de Servicio Micro</i> .....	15
6.4.5 <i>Proceso Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva</i> .....	16
6.4.6 <i>Proceso de Gestión Humana</i> .....	16
6.4.7 <i>Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros</i> .....	16
6.4.8 <i>Proceso de Evaluación y Control</i> .....	17
<b>7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC .....</b>	<b>17</b>
7.1 PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL .....	17
7.1.1 <i>Objetivo</i> .....	17
7.1.2 <i>Políticas de operación</i> .....	17
7.1.3 <i>Responsabilidad</i> .....	17
7.1.4 <i>Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados</i> .....	18
7.2 PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES .....	18
7.2.1 <i>Objetivo</i> .....	18
7.2.2 <i>Políticas de operación</i> .....	18

7.2.3 Responsabilidad.....	18
7.2.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	19
7.3 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MACRO.....	19
7.3.1 Objetivo.....	19
7.3.2 Políticas de operación.....	19
7.3.3 Responsabilidad.....	19
7.3.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	20
7.4 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO.....	20
7.4.1 Objetivo.....	20
7.4.2 Políticas de operación.....	20
7.4.3 Responsabilidad.....	21
7.4.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	21
7.5 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA.....	21
7.5.1 Objetivo.....	21
7.5.2 Política de operación.....	21
7.5.3 Responsabilidad.....	22
7.5.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	22
7.6 PROCESO DE GESTIÓN HUMANA.....	22
7.6.1 Objetivo.....	22
7.6.2 Política de operación.....	22
7.6.3 Responsabilidad.....	23
7.6.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	23
7.7 PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS.....	23
7.7.1 Objetivo.....	23
7.7.2 Políticas de operación.....	23
7.7.3 Responsabilidad.....	24
7.7.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	24
7.8 PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL.....	25
7.8.1 Objetivo.....	25
7.8.2 Políticas de operación.....	25
7.8.3 Responsabilidad.....	25
7.8.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados.....	25

## INTRODUCCIÓN

Han transcurrido más de cinco años desde que la Contraloría de Bogotá - CB, emprendió como pionera en el Distrito Capital, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad – SGC. La adopción del esquema, permitió a la organización estructurar ocho procesos, que se revisan y mejoran invariablemente en el marco del esquema de mejora continua prevista por las normas de calidad, avanzar en la adopción de un modelo de gestión que persigue esencialmente, en el logro de la misión, asegurar la calidad de los productos que se emiten y afianzar la relación con nuestros clientes: la ciudadanía y el Concejo capitalino.

Durante este lapso, la entidad ha afrontado siete visitas externas de seguimiento por la firma auditora, lo que ha facilitado el mejoramiento del sistema, en un ambiente de retroalimentación y perfeccionamiento permanente, apoyada por la propia evaluación que la entidad efectúa a sus procesos y procedimientos mediante la realización de auditorías internas de calidad. En general, el modelo ha viabilizado mejoras en la gestión.

Lo avanzado ha sido substancial pero no suficiente. Hoy, la CB se enruta en un proceso de mejora continua en su SGC, para orientarlo a procesos transversales y corporativos, con el objeto de propiciar la actuación sinérgica en toda la entidad. De manera que se inició un proceso denominado “Calidad por la Calidad”, que implica, ir más allá de la forma y adentrarse en los contenidos de los productos que se elaboran para satisfacer en mejor forma a nuestros clientes, quienes nos demandan más y mejores resultados.

Así se ha previsto particularmente, en la política de calidad, que busca fundamentalmente mejorar el sistema “(...) para obtener productos de calidad, oportunidad y de impacto en la ciudad”, para lo cual internamente se ha propuesto, a partir del capital humano, pilar fundamental de la entidad, continuar asumiendo con responsabilidad y competencia los compromisos que la sociedad ha encomendado a la Contraloría, ejerciendo con transparencia sus funciones, adelantando una labor técnica, proba y ética de cara a los clientes, propugnando por el mejoramiento de la gestión de las entidades distritales y por tanto en la calidad de vida de los bogotanos y las bogotanas.

El SGC constituye una fortaleza institucional. Ha sido construido y mantenido colectivamente, derivándose del esfuerzo y compromiso del equipo humano. El sistema ha permitido estandarizar las actividades, de los procesos misionales y de apoyo, previendo medios de control y seguimiento para el logro de los resultados, que se monitorean por parte de la alta dirección en la búsqueda de la mejora continua de la gestión institucional.

## 1. OBJETIVO

Definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, de la Contraloría de Bogotá, D.C. Presentarlo a los clientes con el fin de informarlos sobre los controles implementados para lograr su satisfacción, determinar los niveles de autoridad y responsabilidad y mencionar los procedimientos generales para todas las actividades, dentro del sistema.

## 2. ALCANCE DEL SGC

El SGC descrito en este manual está desarrollado de acuerdo con las normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, en los siguientes procesos: orientación institucional, enlace con los clientes, prestación de servicios Macro y Micro, y responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva, gestión humana, gestión de recursos físicos y financieros y de evaluación y control, así:

<b>E S T R A T É G I C O</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr style="background-color: yellow;"> <th style="text-align: center;">PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL</th> </tr> <tr> <td> <p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho del Contralor de Bogotá</li> <li>• Despacho del Contralor Auxiliar</li> <li>• Dirección de Planeación</li> <li>• Oficina Asesora Jurídica</li> </ul> </td> </tr> </table>	PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho del Contralor de Bogotá</li> <li>• Despacho del Contralor Auxiliar</li> <li>• Dirección de Planeación</li> <li>• Oficina Asesora Jurídica</li> </ul>
PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL			
<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho del Contralor de Bogotá</li> <li>• Despacho del Contralor Auxiliar</li> <li>• Dirección de Planeación</li> <li>• Oficina Asesora Jurídica</li> </ul>			
<b>D E E N L A C E</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr style="background-color: yellow;"> <th style="text-align: center;">PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES</th> </tr> <tr> <td> <p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Desarrollo Local y Participación Ciudadana</li> <li>• Dirección de Apoyo al Despacho</li> <li>• Oficina Asesora de Comunicaciones</li> <li>• Subdirección de Participación Ciudadana</li> </ul> </td> </tr> </table>	PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Desarrollo Local y Participación Ciudadana</li> <li>• Dirección de Apoyo al Despacho</li> <li>• Oficina Asesora de Comunicaciones</li> <li>• Subdirección de Participación Ciudadana</li> </ul>
PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES			
<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Desarrollo Local y Participación Ciudadana</li> <li>• Dirección de Apoyo al Despacho</li> <li>• Oficina Asesora de Comunicaciones</li> <li>• Subdirección de Participación Ciudadana</li> </ul>			

<b>M I S I O N A L E S</b>	<b>PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MACRO</b>
	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Economía y Finanzas Distritales</li> <li>• Recursos Naturales y Medio Ambiente</li> <li>• Subdirección de Análisis Sectorial</li> <li>• Subdirección de Plan de Desarrollo y Balance Social</li> <li>• Subdirección de Auditoría del Balance, del Presupuesto y del Tesoro, Deuda Pública e Inversiones Financieras</li> <li>• Subdirección de Análisis Económico y Estadísticas Fiscales</li> <li>• Subdirección de Fiscalización de la Dirección Desarrollo Local y Participación Ciudadana</li> </ul>
	<b>PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO</b>
	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho del Contralor Auxiliar</li> <li>• Dirección de Planeación</li> <li>• Direcciones Sectoriales de Fiscalización</li> <li>• Subdirecciones de Fiscalización</li> <li>• Grupo Especial de Investigaciones Forenses – GUIFO</li> </ul>
<b>D E  A P O Y O</b>	<b>PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA</b>
	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva</li> <li>• Subdirección del Proceso de Responsabilidad Fiscal</li> <li>• Subdirección de Jurisdicción Coactiva</li> </ul>
	<b>PROCESO DE GESTIÓN HUMANA</b>
<b>D E  A P O Y O</b>	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Talento Humano</li> <li>• Dirección Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación</li> <li>• Oficina de Asuntos Disciplinarios</li> <li>• Subdirección de Gestión del Talento Humano</li> <li>• Subdirección de Bienestar Social</li> </ul>
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS</b>
	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Administrativa y Financiera</li> <li>• Dirección de Informática</li> <li>• Subdirección Financiera</li> <li>• Subdirección Recursos Materiales</li> <li>• Subdirección de Servicios Administrativos</li> </ul>

<b>D E  E V A L U A C I Ó N</b>	<b>PROCESO DE EVALUACION Y CONTROL</b>
	<p><b>Dependencias que lo integran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho del Contralor de Bogotá</li> <li>• Despacho Contralor Auxiliar</li> <li>• Oficina de Control Interno</li> </ul>

### 3. NIVELES DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD COORDINACIÓN, REVISIÓN Y EVALUACIÓN

En ejercicio de las competencias establecidas por la ley, el marco reglamentario del control fiscal, los acuerdos distritales y las normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, se establecen los siguientes niveles:

#### 3.1 Niveles de autoridad<sup>1</sup>

La máxima autoridad del SGC, es el **Contralor de Bogotá**, quien en los términos de las normas que definen la estructura administrativa de la entidad, podrá delegarla para hacer más eficiente su funcionamiento. En ejercicio de esa autoridad, participa en la planificación de los objetivos, estrategias institucionales y de calidad, expide las directrices correspondientes para generar una cultura de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos, verificando que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema.

Con el propósito de facilitar la operación del sistema, quien ejerza por delegación del Contralor el mayor nivel de autoridad, queda revestido de las potestades enunciadas. En la entidad la autoridad está representada en:

- El Contralor
- El Contralor Auxiliar, y
- El Comité de seguimiento al SGC, en los términos previstos en la Resolución Reglamentaria, que regula su funcionamiento.

<sup>1</sup> Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, términos y definiciones numeral 3.7

### 3.2 Niveles de responsabilidad<sup>2</sup>

Están determinados en las matrices de responsabilidad y comunicaciones de cada uno de los procesos y comprenden esencialmente el nivel directivo<sup>3</sup> de la organización:

- Contralor
- Contralor Auxiliar
- Directores Técnicos
- Director Administrativo
- Subdirectores Técnicos
- Subdirector Financiero
- Subdirector Administrativo
- Jefes de Oficina
- Jefes de Oficinas Asesoras
- Almacenista General
- Tesorero General, y
- Coordinadores de grupos especiales

### 3.3 Niveles de coordinación

- El **Contralor Auxiliar**, es el **Coordinador General del SGC** y **Representante de la Alta Dirección**, su función principal es velar por el mantenimiento y mejora del SGC, participando en la planificación, ejecución y seguimiento de éste.

En ejercicio del nivel de coordinación, debe asegurarse de:

- ✓ Que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

<sup>2</sup> Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, términos y definiciones numeral 3.44.

<sup>3</sup> Cualquiera de los cargos podrá actuar como “Responsable de Proceso”, si así lo determina el Comité de Seguimiento al SGC de la entidad.

El Coordinador General, será responsable del contenido, la formalización y la distribución de los documentos del sistema, según lo establezcan los procedimientos correspondientes para el control de documentos internos.

- El **Director Técnico de Planeación** es el **Coordinador Técnico y de Apoyo**, y tiene la responsabilidad de dar el soporte técnico necesario para el mantenimiento del SGC.

### 3.4 Niveles de revisión

- El **Director de Planeación**, realiza la **revisión técnica** de los documentos controlados del SGC.
- El **Jefe de la Oficina Asesora Jurídica**, realiza la **revisión legal y jurídica** de los documentos controlados del SGC.

### 3.5 Niveles de evaluación

- El **Jefe de la Oficina de Control Interno**, es el **encargado de desarrollar la auditoría interna de calidad** como mecanismo para la evaluación, seguimiento y mantenimiento del SGC.

La programación y alcance de las auditorías, serán comunicadas al Contralor de Bogotá, conforme lo establece el procedimiento correspondiente.

## 4. EXCLUSIONES

No son aplicables a la CB los siguientes requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2000 y NTGP1000:2004:

- **Numeral 7.3. “Diseño y desarrollo de productos”**, dado que la CB no diseña ni desarrolla productos; sus productos obedecen al ejercicio del control fiscal de acuerdo con lo definido en el marco legal y constitucional.
- **Numeral 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.

- **Numeral 7.5.4. “Propiedad del cliente”**, en razón a que la CB no mantiene bajo su control bienes propiedad de los clientes. Sin embargo, el proceso de prestación de servicio micro maneja información confidencial, documentos y recursos propiedad de la parte interesada, para quien sí tenemos la responsabilidad de salvaguardarlos.
- **Numeral 7.6. “Control de los dispositivos de seguimiento y de medición”**, ya que 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 INTERNOS

Se determinan como documentos del SGC los siguientes:

### 5.1 Planes y programas:

- Plan Estratégico
- Plan de Actividades y Sistema de Medición de la Gestión de la CB
- Plan de Capacitación
- Plan de Auditoría Distrital – PAD
- Plan Anual de Estudios – PAE
- Plan de Compras
- Programa Anual de Bienestar Social

Los planes del sistema se aprueban y formalizan en la instancia pertinente (Comité Directivo y Operativo), su distribución se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el control de documentos internos.

### 5.2 Manuales:

- Manual de la calidad
- Manual específico de funciones, requisitos y de competencias laborales

### 5.3 Procesos y procedimientos:

**5.3.1 Proceso:** Ver **“estructura para caracterizar procesos”**, que incluye la matriz de descripción del proceso (formato código 7001001) y la matriz de responsabilidad y comunicaciones (formato código 7001002).

**5.3.2 Procedimiento:** Ver “*estructura para elaborar procedimientos*” (formato código 7001004).

Los procedimientos que desarrollan los procesos del SGC se adoptan mediante acto administrativo (resolución reglamentaria), se publican y distribuyen, teniendo en cuenta el procedimiento para el control de documentos internos.

Los procedimientos documentados<sup>4</sup> exigidos por las normas de calidad, se reglamenta e incorporan en los siguientes procesos:

Nº	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	PROCESO DEL SGC
1	Control de Documentos	Orientación institucional
2	Control de Registros	Recursos físicos y financieros
3	Auditoría Interna	Evaluación y control
4	Acción correctiva	
5	Acción preventiva	
6	Control de producto no conforme	1. Prestación servicio Macro 2. Prestación servicio Micro 3. Prestación de servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

**5.4 Otros documentos:** para los procesos misionales

**5.4.1 Plan de calidad** de seguimiento y medición del proceso: Ver: “estructura para elaborar el plan de calidad” (formato código 7001006).

**5.4.2 Matriz para la caracterización del producto:** Ver: “estructura para la caracterización del producto” (formato código 7001007).

## 6. PROPÓSITOS DE LA CB EN TORNO A LA CALIDAD

### 6.1 ANTECEDENTES DEL CONTROL FISCAL

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 Municipal como una "(...) sección autónoma auxiliar de la Secretaría de Hacienda". En 1930 se

<sup>4</sup> Los documentos que desarrollan todos los procesos del SGC se pueden consultar a través de la Intranet: “Listado Maestro de Documentos”.

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 más de setenta años de vida de la CB, los conceptos de control fiscal han mejorado paralelamente con el crecimiento y las nuevas dimensiones de la 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 particularmente la Constitución Política de 1991, el control es posterior y selectivo, con la prioridad de buscar una gestión pública basada en la eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración ambiental.

Los principales propósitos de la entidad se encuentran incluidos en la formulación del plan estratégico, el cual contiene:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Estrategias
- Valores institucionales
- Política institucional, de calidad y de administración del riesgo

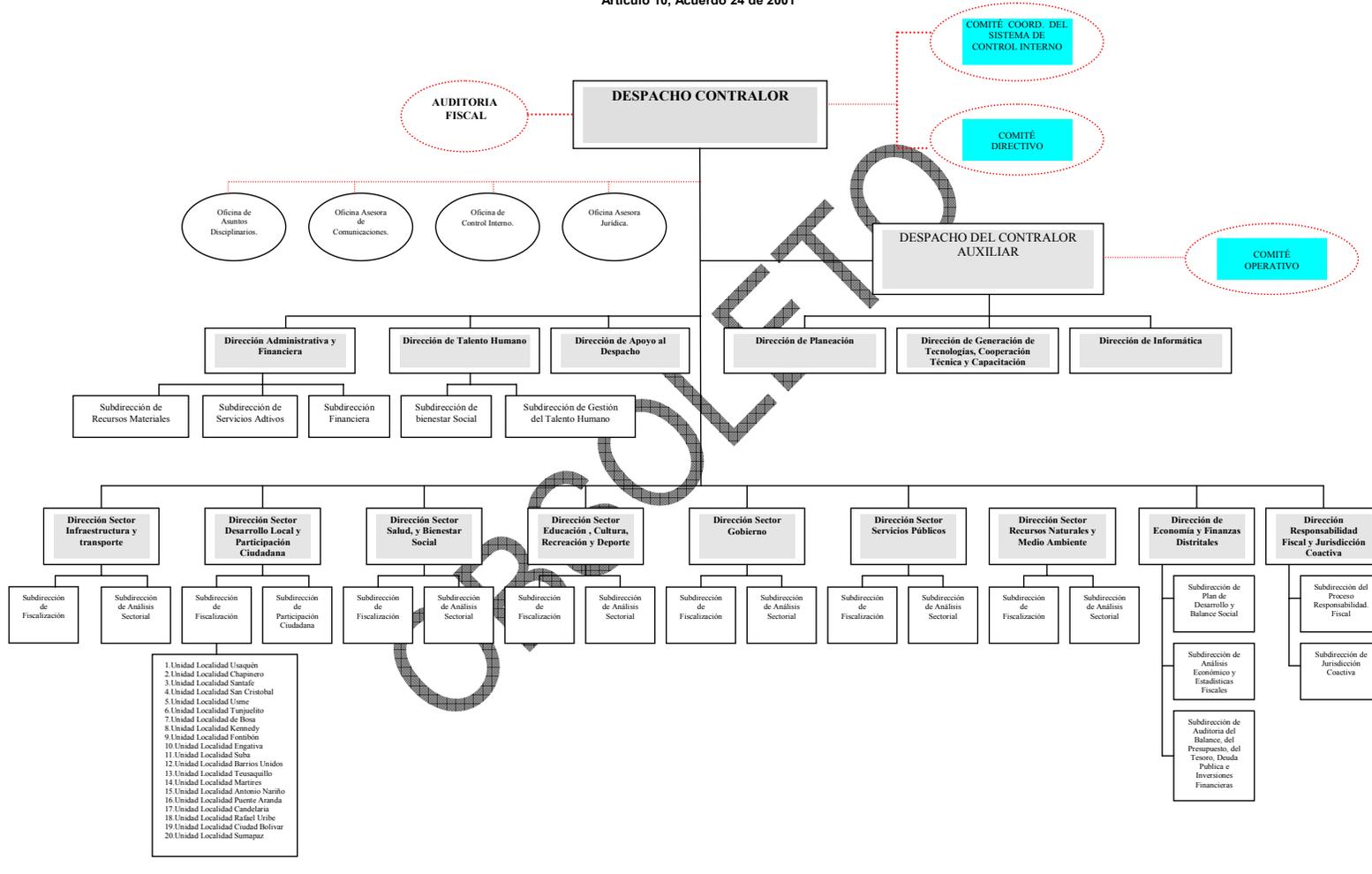
El plan estratégico refleja las intenciones globales de la alta dirección en torno al ejercicio del control fiscal, la calidad de sus productos, los resultados que espera frente a sus clientes y al mejoramiento continuo de la entidad, cuyo seguimiento se efectúa a través de la medición y evaluación de la gestión, que incluye la calidad de los productos y el estado de los procesos con lo que se efectúa revisión permanente al SGC.

## **6.2. ORGANIZACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.**

Su estructura organizacional está determinada en el artículo 10 del Acuerdo 24 de 2001 y se refleja en el siguiente organigrama:

**ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D. C.**

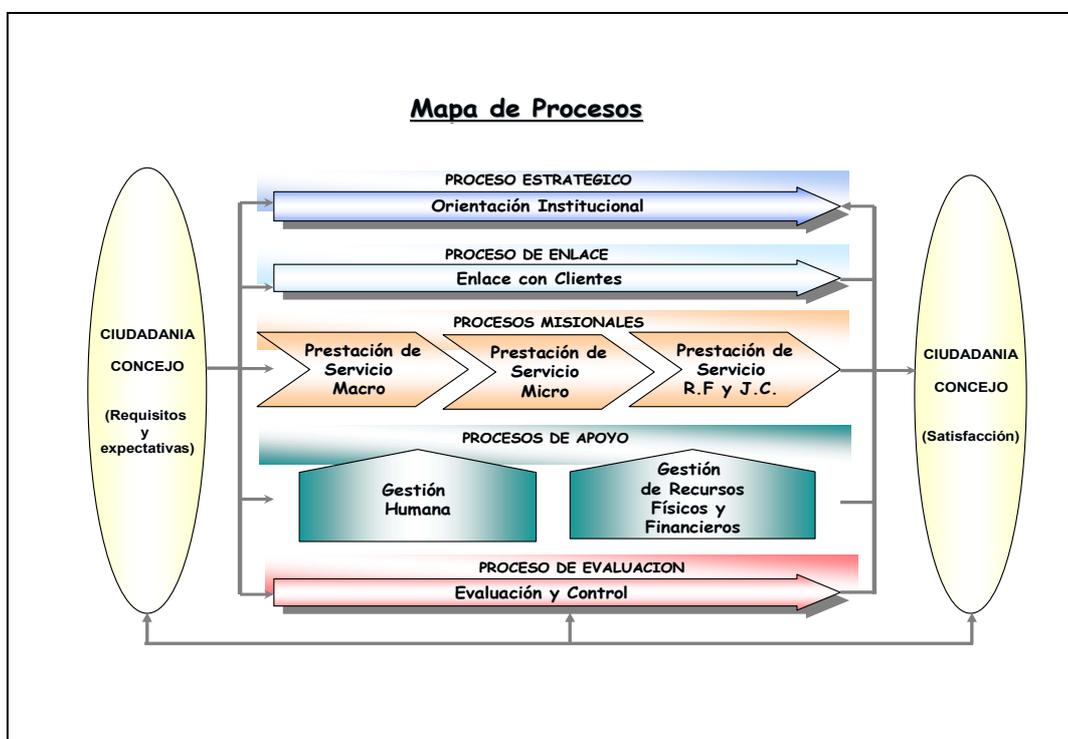
Artículo 10, Acuerdo 24 de 2001



1. Unidad Localidad Usaquén
2. Unidad Localidad Chapinero
3. Unidad Localidad San Mateo
4. Unidad Localidad San Cristóbal
5. Unidad Localidad Usme
6. Unidad Localidad Tunjuelito
7. Unidad Localidad de Bosa
8. Unidad Localidad Kennedy
9. Unidad Localidad Fontibón
10. Unidad Localidad Engativá
11. Unidad Localidad Soho
12. Unidad Localidad Barrios Unidos
13. Unidad Localidad Teusaquillo
14. Unidad Localidad Maritima
15. Unidad Localidad Antonio Nariño
16. Unidad Localidad Puente Aranda
17. Unidad Localidad Candalaria
18. Unidad Localidad Rafael Uribe
19. Unidad Localidad Ciudad Bolívar
20. Unidad Localidad Sumapaz

### 6.3 MAPA DE PROCESOS

La CB, adoptó en el año 2003 un esquema de ocho procesos establecidos dentro del SGC con su respectiva interacción, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, **identificando como clientes a la ciudadanía y el Concejo**. Posteriormente se incorporó el contenido del previsto en la NTCGP 1000:2004. Para el año 2008 se reformula el mapa por: 1) adición de un nuevo proceso: “Evaluación y Control”, y 2) reclasificación de los procedimientos del proceso de Gestión en Documental, el cual sale del mapa, como se muestra a continuación:



### 6.4 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

La interacción de los procesos dentro del SGC se refleja en las **matrices de descripción** de cada uno de ellos, tal como se exhibe a continuación:

#### 6.4.1 Proceso de orientación institucional

Es responsabilidad de la alta dirección, definir la política orientada a las exigencias de la CB, de los 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 y de la revisión por la dirección.

Se constituye en la base del SGC, suministrando lo relacionado con el manejo y control de la información. Determina las disposiciones para el control y distribución de los procedimientos y documentos del sistema.

#### **6.4.2 Proceso de enlace con los clientes**

Establece los procedimientos de atención a la ciudadanía y el Concejo, así como la estrategia para la medición de su satisfacción. Sus análisis se traducen en lineamientos, los cuales se constituyen en insumo para la prestación de los procesos misionales: Macro y Micro.

#### **6.4.3 Proceso de prestación de servicio Macro**

Sirve como insumo para el proceso de prestación del servicio Micro y a su vez, recibe sus productos. Sus resultados se reflejan en el proceso Enlace con los Clientes, puesto que los informes que produce son de interés para la Ciudadanía y el Concejo de Bogotá.

Sus **productos** son:

1. Informes obligatorios
2. Informes estructurales
3. Informes sectoriales
4. Pronunciamientos

#### **6.4.4 Proceso de prestación de servicio Micro**

Efectúa auditorías a las entidades distritales, sometidas a su control y vigilancia, recibiendo insumos de los procesos de: orientación institucional, prestación del servicio Macro, prestación del servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y de enlace con los clientes.

Su **producto es el Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral**, el cual se convierte en insumo para los procesos: orientación institucional, prestación de servicio Macro, enlace con los clientes y prestación del servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. Así mismo, tiene relación directa con la parte interesada (sujetos de control).

#### **6.4.5 Proceso prestación de servicio 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, 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.

Se relaciona con el proceso de orientación institucional en el seguimiento y medición de los procesos y en la aplicación de las políticas formuladas y con el de enlace con los clientes con los resultados del proceso.

Sus **productos** son:

1. Fallo sin Responsabilidad Fiscal.
2. Fallo con Responsabilidad Fiscal.
3. Auto mediante el cual se reconoce el pago total y se ordena el archivo del proceso ejecutivo.

#### **6.4.6 Proceso de gestión humana**

Este proceso 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:

- Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales.
- Plan de Capacitación.
- Programa Anual de Bienestar Social.
- Programa de Salud Ocupacional.

#### **6.4.7 Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros**

Determina y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del SGC, contribuyendo con el cumplimiento de la misión institucional, convirtiéndose en insumo de los demás procesos. Así mismo, propende por la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros en la CB.

#### **6.4.8 Proceso de evaluación y control**

Evalúa en forma permanente la efectividad del control interno de la CB, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, así como los resultados de la gestión.

En general como se puede palpar en cada una de las matrices de caracterización de los procesos, éstos interactúan entre sí, a través de entradas y salidas en un esquema de retroalimentación permanente.

## **7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC**

### **7.1 PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL**

#### **7.1.1 Objetivo**

Instaurar y difundir la política y objetivos de la organización, así como administrar la información de los procesos del SGC, con el fin de satisfacer tanto las necesidades de los clientes como los requisitos legales y reglamentarios, para el mantenimiento y mejoramiento continuo del sistema.

#### **7.1.2 Políticas de operación**

- ✚ Propender porque en cada proceso, a partir de su objetivo, los lineamientos impartidos y su interacción con los demás procesos, se genere la sinergia necesaria para el desarrollo de una efectiva gestión, enfocada al logro del plan estratégico.
- ✚ Garantizar la eficiente administración de la documentación y gestión de la información de la CB.

#### **7.1.3 Responsabilidad**

El responsable del proceso es el Contralor Auxiliar.

#### 7.1.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La formulación, difusión y seguimiento a la orientación.	4.1	Requisitos generales del SGC.	Los documentos que desarrollan el proceso Orientación Institucional se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos.</b>
	5	Responsabilidad de la Dirección.	
La gestión del conocimiento, la información y la documentación de la CB.	4.2.1	Requisitos de la documentación.	
	4.2.3		
El seguimiento al proceso y mejora.	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

## 7.2 PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES

### 7.2.1 Objetivo

Establecer un enlace permanente con los clientes de la entidad: Concejo y ciudadanía.

### 7.2.2 Políticas de operación

- ✚ Vincular a la ciudadanía al ejercicio del control fiscal.
- ✚ Involucrar en el ejercicio auditor los requerimientos de los clientes relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- ✚ Garantizar la articulación y coordinación del proceso auditor y de este con la participación ciudadana, mediante la operación de equipos de trabajo.

### 7.2.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Director Técnico de Desarrollo Local y Participación Ciudadana.

#### 7.2.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La relación con los clientes	7.2	Procesos Relacionados con el Cliente.	Los documentos que desarrollan el proceso Enlace con Clientes se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b> .
	8.2.1	Satisfacción del Cliente.	
El seguimiento al proceso y mejora	8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

### 7.3 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MACRO

#### 7.3.1 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.

#### 7.3.2 Políticas de operación

- ✚ Mejorar el contenido y oportunidad de los informes y divulgarlos ampliamente.
- ✚ Agregar valor a los procesos Micro y de enlace con los clientes, por medio de la construcción y mantenimiento del observatorio del plan de desarrollo.

#### 7.3.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Director Técnico de Economía y Finanzas Distritales.

### 7.3.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La realización del proceso para ejercer control fiscal macro.	7.1	Planificación de la realización del producto.	Los documentos que desarrollan el proceso prestación de servicio Macro se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b> .
	7.2	Relación con los clientes.	
	7.5	Producción y prestación del servicio <sup>5</sup> .	
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	
	8.3	Control del producto no conforme.	
El seguimiento al proceso y mejora.	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

## 7.4 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO

### 7.4.1 Objetivo

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

### 7.4.2 Políticas de operación

- ✚ Mantener relaciones estrictamente técnicas, de respeto mutuo y de armonía con los sujetos de control para el cumplimiento de la función pública de control fiscal y los fines del Estado.
- ✚ Obtener productos con estándares de calidad, oportunidad, efectividad e impacto mediante el monitoreo permanente y el desarrollo del concepto de mejora continua.
- ✚ Articular la auditoría, el control macro, el control social y el proceso de responsabilidad fiscal, fortaleciendo la efectividad de los hallazgos fiscales, la vinculación de la ciudadanía al control fiscal y la evaluación de la política pública.

<sup>5</sup> 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: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000:2004 y Norma Técnica Colombiana – NTC-ISO 9001:2000

### 7.4.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es Contralor Auxiliar.

### 7.4.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La realización del proceso para ejercer control fiscal micro.	7.1	Planificación de la realización del producto.	Los documentos que desarrollan el proceso prestación de servicio Micro se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b> .
	7.2	Relación con los clientes.	
	7.5	Producción y prestación del servicio <sup>6</sup> .	
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	
8.3	Control del producto no conforme.		
El seguimiento al proceso y mejora.	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

## 7.5 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA

### 7.5.1 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.

### 7.5.2 Política de operación

- Adelantar en oportunidad, con eficiencia y eficacia los procesos de responsabilidad fiscal y de jurisdicción coactiva, procurando el resarcimiento del daño al patrimonio público.

<sup>6</sup> 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: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000:2004 y Norma Técnica Colombiana – NTC-ISO 9001:2000

### 7.5.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Director Técnico de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

### 7.5.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La realización del proceso de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.	7.1	Planificación de la realización del producto.	Los documentos que desarrollan el proceso prestación de servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b> .
	7.2	Relación con los clientes.	
	7.5	Producción y prestación del servicio <sup>7</sup> .	
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	
El seguimiento al proceso y mejora.	8.3	Control del producto no conforme.	
	8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

## 7.6 PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

### 7.6.1 Objetivo

Desarrollar competencias del talento humano, para apoyar el cumplimiento de la misión institucional, optimizando la asignación del recurso humano.

### 7.6.2 Política de operación

- Realizar los procesos de selección, inducción, reinducción, capacitación y evaluación del desempeño, buscando mejorar el nivel de competencias comportamentales y funcionales para responder a las necesidades de capital humano, contribuyendo así al logro de la misión y visión institucional.

<sup>7</sup> 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: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000:2004 y Norma Técnica Colombiana – NTC-ISO 9001:2000

### 7.6.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Director Técnico de Talento Humano.

### 7.6.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La identificación y planeación de acciones para el desarrollo de la conciencia hacia la calidad y la competencia de personal.	6.2	Recursos Humanos	Los documentos que desarrollan el proceso Gestión Humana se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b>
La ejecución de las acciones para alcanzar la competencia del personal.			
El seguimiento al proceso y mejora.	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	
	8.4	Análisis de datos	
	8.5	Mejora	

## 7.7 PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

### 7.7.1 Objetivo

- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del SGC, contribuyendo con el cumplimiento de la misión institucional, convirtiéndose en insumo de los demás procesos.
- Determinar las disposiciones para el control y la distribución de los documentos y registros necesarios para el sistema.

### 7.7.2 Políticas de operación

- ✚ Ejecutar de manera eficiente y cuidadosa los recursos otorgados a la entidad, promoviendo la cultura del ahorro y la austeridad, con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos dentro del SGC.
- ✚ Preservar la memoria institucional mediante la aplicación de criterios técnicos archivísticos que faciliten la oportuna prestación de servicios de información documental a usuarios internos - externos de tal forma que se revierta en economía de recursos a la entidad.

- ✚ Proveer los recursos tecnológicos para garantizar su uso, afianzando la cultura informática y generando eficiencia en el manejo de la información.

### 7.7.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Director Administrativo y Financiero.

Los directores, jefes de oficinas y el Coordinador del Grupo Especial de Investigaciones Forenses - GUIFO, 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.

### 7.7.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros en la CB.	4.2.4	Control de los registros.	Los documentos que desarrollan el proceso Gestión Documental se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b> .
La planeación y ejecución del presupuesto asegurando que las partidas responden a las necesidades de la operación y del plan estratégico.	6.1	Provisión de Recursos.	
La asignación y mantenimiento de equipos e infraestructura para la ejecución de los procesos.	6.3	Infraestructura.	
	6.4	Ambiente de Trabajo.	
	7.4	Compras.	
El seguimiento al proceso y mejora.	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

## 7.8 PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

### 7.8.1 Objetivo

Evaluar permanentemente el desempeño de la CB, para el mantenimiento de los Sistemas de Control y de Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo.

### 7.8.2 Políticas de operación

- ✚ Propender por el fortalecimiento y mejoramiento de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de la Calidad, a partir de los resultados de las evaluaciones independientes y el cumplimiento de los roles inherentes al proceso.
- ✚ Facilitar el cumplimiento de la misión, a través de los resultados de la labor del Proceso de Control, Evaluación y Mejora Continua, con el objeto de apoyar a los mecanismos de direccionamiento y control.

### 7.8.3 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Jefe de la Oficina de Control Interno

### 7.8.4 Relación con NTC ISO 9001:2000, homologada con la NTCGP 1000:2004 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La evaluación y acompañamiento al desarrollo de las estrategias, así como el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por la CB.	8.5	Mejora (seguimiento a las diferentes acciones).	Los documentos que desarrollan el proceso Orientación Institucional se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos</b> .
	8.2.2	Auditoria interna.	
El seguimiento al proceso y mejora.	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	
	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

**Nota:** Las funciones de los responsables de los procesos se encuentran en la Resolución Reglamentaria que establece el funcionamiento de los comités institucionales.