



## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO

**CÓDIGO DEL PROCESO: 40**

**VERSIÓN No. 5.0**

**Fecha:**

<b>REVISADO POR:</b> Contralor Auxiliar	Dr. José A. Corredor Sánchez _____	
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b> Director Técnico Dirección de Planeación	Dr. Elemir Eduardo Pinto Díaz _____	
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>COPIA:</b> <input type="text"/>	<b>No. de folios:</b>	12



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO

### 1. OBJETIVO:

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

### 2. ALCANCE:

El proceso inicia con la Identificación de las necesidades de recursos de talento humano y de recursos físicos y financieros y termina con la implementación de acciones de mejora del proceso.

### 3. APLICACIÓN:

Despacho del Contralor Auxiliar, Dirección de Planeación, Direcciones Sectoriales y Grupo Especial de Investigaciones Forenses.

### 4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO:

- 4.1. Descripción del Proceso.
- 4.2. Matriz de Responsabilidad y Comunicaciones.



## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO

### 4.1 DESCRIPCION DEL PROCESO

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR	1	Proceso Orientación Institucional	de	Plan Estratégico.  Lineamientos de la Alta Dirección.  Informe de Gestión SCG.	Identificar las necesidades de Talento Humano y de recursos físicos y financieros.	Necesidades de Talento Humano y de Recursos Físicos y Financieros.	Proceso de Gestión Humana.	
	2	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico Lineamientos de la Alta Dirección. Manual de Calidad	Formular actividades estratégicas e indicadores de gestión.	Plan de Actividades del Proceso.	Proceso de Orientación.	
				Lineamientos de Orientación Institucional.  Documentos Controlados				
		Proceso Gestión Humana		Asignación de Funcionarios competentes. Plan de Capacitación Programa de Bienestar Programa de Salud Ocupacional Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales.				
		Proceso de Recursos Físicos y Financieros		Provisión de Recursos				
	3	Proceso de Orientación Institucional		Plan Estratégico  Lineamientos de la Alta Dirección  Plan de Actividades y sistema de Gestión de la Contraloría.  Manual de Calidad	Elaborar el Plan de Auditoria Distrital.	Plan de Auditoría Distrital.	Proceso de Prestación de Servicio Micro.	Entes de Control
				Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales.				
				Lineamientos Proceso Macro.				
				Lineamientos Proceso Enlace con los Clientes				

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso Prestación de Servicio Micro		Informes de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral (anteriores). Plan de Mejoramiento Sujetos De Control.				
HACER	4	Proceso de Responsabilidad Fiscal Y Jurisdicción Coactiva.		Reporte Semestral Consolidado de los Procesos de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva terminados y en curso, por Sector y Sujeto de Control.	Elaborar Memorando de Encargo de Auditoría.	Memorando de Encargo de Auditoría.		
		Proceso de Prestación de Servicio Micro.		• Plan de Auditoría Distrital. • Resultados últimos Informes de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral • Plan de Mejoramiento Sujetos de Control.			Proceso Prestación de Servicio Micro.	Auditorías Externas.
		Proceso Prestación de Servicio Macro.		Plan Anual de Estudios.			Proceso Prestación de Servicio Macro.	
		Proceso Enlace con Clientes.		Peticiones, Quejas, Reclamos.				
	5		Sujeto de control	Cuenta.	Elaborar Memorando de Planeación y Programas de Auditoría.	Memorando de Planeación y Programas de Auditoría.	Proceso Prestación de Servicio Micro.	
		Proceso Prestación de Servicio Micro.		Memorando de Encargo de Auditoría. Cuenta Sujetos de Control Información complementaria de los Sujetos de control.			Proceso Prestación de Servicio Macro.	
							Proceso Prestación de Servicio Macro.	
	6	Proceso Prestación de Servicio Micro.		Memorando de Planeación y Programas de Auditoría.	Aplicar Programas de Auditoría.	Información para reportar a la Contraloría General de la República	Proceso de Prestación de Servicio Macro.	
						Hallazgos de auditoría.		Sujeto de Control
						Hallazgos Fiscales. Solicitud de apertura de Indagación Preliminar.	Proceso Responsabilidad Fiscal y JC. Proceso de Prestación de Servicio Micro.	
						Traslado de Hallazgos Disciplinarios y Penales.		Personería Distrital y/o Fiscalía

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
VERIFICAR	7	Proceso Prestación de Servicio Micro.	de de	Informe Técnico	Elaborar Proyecto de Control de Advertencia.	Control de Advertencia.	Proceso de Enlace con Clientes.	Sujeto de Control
	8	Proceso Prestación de Servicio Micro.		Hallazgos de Auditoría.	Elaborar Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral.	Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral.	Proceso de Prestación de Servicio Micro.	Sujeto de Control
		Proceso Prestación de Servicio Macro.		Análisis Sectorial (SAS).			Proceso de Prestación de Servicio Macro.	
ACTUAR	9	Proceso Prestación de Servicio Micro.		Solicitud Apertura de Indagación Preliminar.	Desarrollar Indagación Preliminar.	Auto que recomienda la Apertura del Proceso de Responsabilidad Fiscal o de Archivo de la Indagación Preliminar.	Proceso de Prestación del Servicio de Responsabilidad Fiscal y JC.	
	10	Proceso de Orientación Institucional.		Plan Estratégico.	Realizar seguimiento y medición a la ejecución del proceso y su respectivo análisis.	Informe de Gestión del Proceso de Prestación de Servicio Micro.	Proceso Prestación de Servicio Micro.	
		Proceso Prestación de Servicio Micro.	de de	Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.  Seguimiento acciones correctivas, preventivas o de mejora del proceso.  Plan Auditoría Distrital.  Reporte Producto No Conforme.			Proceso Orientación Institucional.	
	11	Proceso Prestación de Servicio Micro.		Informe de Gestión del Proceso.	Determinar e implementar Acciones Correctivas, de Corrección, Preventivas y Mejora del Proceso	Reporte de Acciones Correctivas, de Corrección, Preventivas y Mejora del Proceso	Proceso de Prestación de Servicio Micro.	

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso Orientación Institucional.		Resultados de la Revisión por la Dirección. Documentos controlados.	y de Mejora.	implementadas Seguimiento a las mismas.		
		Proceso de Evaluación y Control		Informes de Evaluaciones Independientes.				
			Entidad Certificadora.	Informe de Auditoría Externa de Calidad.				
			Entes de control.	Informe de Auditoría General de la República. Informe de Auditoría Fiscal.			Proceso de Evaluación y Control.	

#### INDICADORES

Nota: Los indicadores del proceso, se incluirán en el Plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la CB.

## 5.2 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y COMUNICACIONES

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito de la Norma	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
7.1 Planificación de la realización del producto	Planificar la manera como se asegura que el Proceso Prestación de Servicio Micro logre que se cumpla con los requisitos definidos para los productos, con los requisitos establecidos por los clientes y por la Constitución y la ley.	Director Sectorial	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Plan de Calidad del Proceso Prestación de Servicio Micro.	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
7.2. Relación con los clientes	Determinar requisitos relacionados con el producto.	Director Sectorial	Plan de calidad de cada Proceso	Caracterización del Producto	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
7.5. Producción y Prestación del Servicio.	Planificar la ejecución del producto y asegurar que se ejecute dentro de condiciones controladas,	Director Sectorial	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá. Procedimiento para la elaboración, seguimiento y actualización del PAD	Plan de Auditoría Distrital (PAD) aprobado.	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
	Identificar los productos del Proceso Micro para asegurar su trazabilidad y para conocer su estado de control.	Directores y Subdirectores Sectoriales.	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Procedimiento de Identificación y Trazabilidad del Producto.	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
	Salvarguardar la propiedad de la parte interesada (Información confidencial, documentos o información, recursos)	Jefe de Unidad o Líder Auditor y/o coordinador actuación	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Procedimiento Propiedad de la Parte Interesada	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
	Preservar la conformidad del Producto	Director Sectorial y/o coordinador de cualquier otra actuación.	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Procedimiento Preservación del Producto.	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Establecer e implementar los puntos de control para realizar la medición del producto	Directores y Subdirectores Sectoriales	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Plan de Calidad del Proceso Prestación de Servicio Micro.	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito de la Norma	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
	Realizar la verificación del producto para asegurar que cumplan con los requisitos establecidos y registrar sus resultados	Subdirector de Fiscalización	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Procedimiento para Desarrollar Mesas de Trabajo	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Formular actividades, e indicadores de gestión para realizar la medición y monitoreo del proceso.	Directores Sectoriales y Coordinador del GUIFO, en coordinación con el Director de Planeación.	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Plan de Actividades y Sistema de Medición de la Gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Director de Planeación	Comité Directivo	Plan de Actividades y Sistema de Medición de la Gestión de la Contraloría.	Lista de destinatarios de copias controladas
	Establecer mecanismos para realizar la medición y monitoreo de proceso.	Director Técnico de Planeación	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Procedimiento para la Formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C.	Director Sectorial y Coordinador del GUIFO	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
	Realizar la medición y monitoreo del Proceso	Director Sectorial, Subdirector de Fiscalización y Coordinador del GUIFO	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá. 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 Sectorial y Coordinador del GUIFO.	Director Técnico de Planeación	Memorando y/o Electrónico	Formato catálogo único de variables.
	Identificar, documentar y evaluar los productos no conformes.	Director sectorial.	Procedimiento para el Control del Producto No Conforme.	No conformidades del producto	Director Sectorial.	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
8.3 Control de producto no conforme	Implementar las acciones correctivas para eliminar las causas que generan no conformidades en los	Subdirectores de Fiscalización y Análisis Sectorial.	Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas, de Corrección, Preventivas y	Resultado de la implementación de acciones correctivas a la no	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.

Responsabilidad				Comunicaciones				
Requisito de la Norma	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
	productos.		de Mejora.	conformidad del producto.				
8.4. Análisis de datos	Analizar la información resultante del proceso	Director de Planeación, Directores Sectoriales y del Coordinador GUIFO	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá	Informe de Gestión del Proceso	Responsable del Proceso Micro	Comité Directivo y/o Operativo.	En Comité	Acta de Comité
						Director de Planeación y dependencias que integran el proceso	Correo electrónico	Memorando y/o registro de correo electrónico
					Director Sectorial y Coordinador del GUIFO	Funcionarios	En mesa de trabajo y/o correo electrónico.	Acta de mesas de trabajo ó registro de correo electrónico
8.5. Mejora	Planificar e implementar la mejora del proceso	Contralor, Auxiliar, Director de Planeación, Directores Sectoriales y Coordinador del GUIFO.	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Acciones de Mejora del proceso	Director de Planeación, Director Sectorial, Coordinador del GUIFO.	Oficina de Control Interno.	Reporte de Acciones Correctivas, de Corrección y de Mejora y/o electrónico.	Memorando
						Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación, memorando y/o registro de correo electrónico.