



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO DEL PROCESO: 10**

**VERSIÓN No. 7.0**

**FECHA: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2009**

<b>REVISADO POR:</b>	Contralor Auxiliar	Dr. Victor Manuel Armella	_____
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	Director Planeación	Dr. Elemir Eduardo Pinto Díaz	_____
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>COPIA No.</b>	<input type="text"/>	<b>Nº de folios:</b>	11

**OBSOLETO**



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

### 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.

### 2. ALCANCE:

El proceso de Orientación Institucional inicia con la formulación y difusión de la orientación estratégica y termina con la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que aseguren la eficacia al sistema.

### 3. APLICACIÓN:

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

### 4. CARACTERIZACION DEL PROCESO:

4.1. Descripción del Proceso.

4.2. Matriz de Responsabilidades y Comunicaciones.

### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PHVA	Nº	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE		
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
<b>PLANEAR</b>	1	Proceso Orientación Institucional		Propuesta programática del Contralor Diagnóstico Institucional	Formular y difundir la orientación estratégica	Plan Estratégico.	Procesos del SGC	Auditoría General de la República	
		Proceso de Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción y necesidades de los clientes.				Auditoría Fiscal ante la Contraloría	
			Entes de control entidad certificadora	Informes de auditorias externas.		Lineamientos de la alta dirección.		Auditoría externa de calidad	
		Proceso Orientación Institucional		Necesidades de Recursos.					
	2			Concejo de Bogotá	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB.	Definir y establecer líneas de autoridad, responsabilidad y canales de comunicación	Manual de Calidad.	Procesos del SGC	Auditoría externa de calidad
		Proceso de Gestión Humana		Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales					
	3	Proceso Orientación Institucional			Lineamientos de la Alta Dirección	Identificar necesidades de recursos	Necesidades de talento humano Necesidades de recursos físicos	Proceso Gestión Humana Proceso Gestión Recursos Físicos	
					Informe de gestión del proceso				
					Plan estratégico				
	4	Proceso Orientación Institucional			Plan estratégico Lineamientos de la alta dirección Manual de calidad. Documentos controlados	Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso	Plan de Acción	Proceso Orientación Institucional	
		Proceso Gestión Humana		Asignación de funcionarios competentes Plan de capacitación Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales Programa de bienestar social Programa de salud ocupacional					
		Proceso Gestión Recursos Físicos y Financieros		Provisión de recursos					

**OBSOLETO**

## CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

PHVA	Nº	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	5	Proceso Orientación Institucional.		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección Manual de calidad.	Identificar y controlar los documentos del SGC.	Lineamientos de Orientación Institucional.	Procesos del SGC.	
			Organizaciones	NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2004.				
			Archivo General de la Nación.	Ley de Archivos.				
H A C E R	6	Proceso Orientación Institucional		Plan estratégico y lineamientos de la alta dirección	Consolidar el plan de Acción de la CB.	Plan de Acción de la CB aprobado	Procesos del SGC	Auditoría General de la República. Auditoría Fiscal Auditoría Externa de calidad
		Procesos del SGC		Plan de Acción				
	7	Proceso Orientación Institucional		Lineamientos de Orientación Institucional.	Aplicar y desarrollar la política de gestión documental y administración de los documentos del SGC.	Documentos controlados.	Procesos del SGC.	
O B S O L E T O	8	Proceso Orientación Institucional		Plan estratégico Plan de Acción de la CB Seguimiento Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso.	Realizar el seguimiento y medición a la ejecución y el análisis de gestión del proceso	Informe de gestión del proceso	Proceso Orientación Institucional	

## CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

PHVA	Nº	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	9	Proceso Orientación Institucional		Informe consolidado con:  Resultados de las auditorías internas y externas. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por origen. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección. Riesgos actualizados e identificados por la entidad.	Revisión por la dirección: Analizar y evaluar el desempeño organizacional a través de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC	Resultados de la Revisión por la Dirección.	Procesos del SGC.	Auditoría General de la República, Auditoría Fiscal y Auditoría Externa e de Calidad.
				Informe sobre los cambios que podrían afectar al SGC				
		Proceso de Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes				
		Procesos del SGC		Informes de gestión de los procesos				
ACTUAR OBSOLETO	10	Proceso Orientación Institucional		Informe de gestión del proceso	Determinar e implementar acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora.	Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento	Proceso Orientación Institucional	
				Resultados de revisión por la dirección.				
				Documentos controlados.				
		Proceso de Evaluación Control.		Informes de evaluaciones independientes.				
			Entidad Certificadora	Informe de Auditoría Externa de Calidad.				
	Entes de control.	Informe Auditoría General de la República. Informe de Auditoría Fiscal.						

### INDICADORES

**Nota:** Los indicadores del proceso, quedan incluidos en el plan de Acción de la CB

**4.2. 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
4.2.2. Manual de la calidad	Establecer y mantener el manual de la calidad	Contralor Auxiliar	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Manual de la Calidad	Contralor Auxiliar	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Directores, Jefes de Oficinas, Coordinadores Grupos Especiales	Funcionarios.	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo
4.2 Requisitos de la documentación	Administrar y controlar los Documentos Internos del SGC	Contralor, Contralor Auxiliar, Jefes de Oficina, Directores, Subdirectores y Coordinadores	Procedimiento para el control de documentos internos.	Documentos controlados	Director de Planeación.	Funcionarios.	Intranet ó correo electrónico	Impresión de correo de confirmación de entrega.
					Directores, Subdirectores, Jefes de oficina y Coordinadores	Funcionarios.	En reunión ó correo electrónico	Acta de reunión ó registro de asistencia ó confirmación correo electrónico
					Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios.	Listado de documentos externos del SGC y correo electrónico.	Impresión de correo de confirmación de entrega
5. Política de calidad	Formular y difundir la política y objetivos de calidad.	Contralor, Contralor Auxiliar y Directores	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Plan Estratégico	Contralor	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Directores, Jefes de Oficinas, Coordinadores Grupos Especiales	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo

OBSOLETO

## CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

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
5.4.2. Planificación del SGC	Planificar y mantener el SGC de la CB	Contralor Auxiliar	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Manual de la calidad	Contralor Auxiliar	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico.	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación ó entrega de correo
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	Definir la responsabilidad, la autoridad y la comunicación de los procesos del SGC de la CB	Contralor, Contralor Auxiliar y Directores (Responsables de proceso)	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Manual de la Calidad	Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico.	Acta reunión ó registro de asistencia ó entrega de correo
				Caracterización de los procesos: Descripción del proceso y matriz de responsabilidad y comunicación				
5.6 Revisión por la dirección	Realizar la revisión del SGC.	Contralor, Contralor Auxiliar y Directores (Responsables de proceso)	Manual de la Calidad. Procedimiento para la formulación y seguimiento del Plan de Acción de la CB.	Resultados de la revisión por la dirección	Contralor Auxiliar	Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores Grupo Especiales	En Comité Directivo	Acta Comité Directivo

OBSOLETO

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
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 Auxiliar, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Director Técnico de Planeación	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Plan de Acción de la CB	Director Técnico de Planeación	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
					Contralor Auxiliar, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación ó entrega de correo
	Establecer mecanismos para realizar la medición y monitoreo de los procesos de la CB	Director Técnico de Planeación	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la CB	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación ó entrega de correo
	Realizar la medición y monitoreo del proceso	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Acuerdo que define la estructura Orgánica de la CB	Procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la CB	Resultados del seguimiento y medición a la ejecución del proceso	Director Técnico de Planeación	Herramienta diseñada para tal fin	Reporte de la herramienta
						Contralor Auxiliar, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico.



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

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
8.4 Análisis de datos.	Analizar la información resultante del proceso	Contralor Auxiliar, Director de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Acuerdo que define la estructura Orgánica de la CB	Informe de Gestión del Proceso	Contralor Auxiliar	Director Técnico de Planeación	Memorando ó correo electrónico	Memorando ó confirmación de entrega de correo
			Procedimiento para la formulación del plan de actividades y sistema de medición de la gestión de la CB			Comité de SGC	En Comité	Acta de Comité SGC
						Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo.
	Realizar el análisis a la ejecución del plan estratégico y gestión de los procesos de la CB	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina y Coordinadores Grupo Especiales	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Informe consolidado del SGC	Director Técnico de Planeación	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
			Procedimiento para la formulación y seguimiento del Plan de Acción.		Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo
8.5 Mejora.	Planificar e implementar la mejora del proceso	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica.	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica.	Jefe Oficina de Control Interno	Herramienta de informática diseñada para tal fin.	Reporte de la herramienta
			Procedimiento para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.			Funcionarios	En reunión ó correo electrónico.	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo