

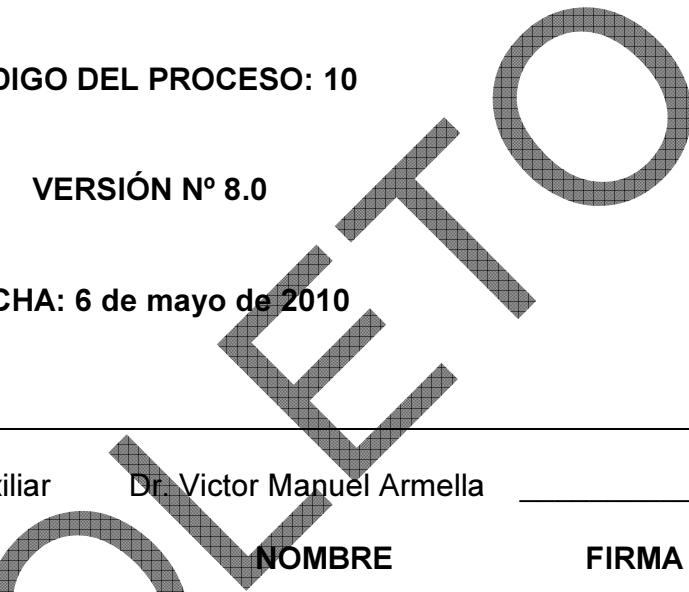


CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO DEL PROCESO: 10

VERSIÓN Nº 8.0

FECHA: 6 de mayo de 2010

REVISADO POR:	Contralor Auxiliar	Dr. Victor Manuel Armella	
CARGO	NOMBRE	FIRMA	
APROBADO POR:	Director Planeación	Dr. Elemir Eduardo Pinto Díaz	
CARGO	NOMBRE	FIRMA	
COPIA No.	<input type="text"/>	Nº de folios:	13



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ D.C.

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
PLANEAR	1	Proceso Orientación Institucional		Propuesta programática del Contralor Diagnóstico Institucional	Formular y difundir la orientación estratégica	Plan Estratégico	Procesos del SGC	Auditoria 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 y entidad certificadora	Informes de auditorias externas.				Auditoría externa de calidad
		Proceso Orientación Institucional		Necesidades de Recursos.		Lineamientos de la alta dirección		
			Entes reguladores	Normatividad y regulación aplicable a la prevención del daño antijurídico Lineamientos del Comité de Conciliación sobre el daño antijurídico y defensa judicial de la entidad.				
	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	Proceso Gestión Humana	
				Informe de gestión del proceso		Necesidades de recursos físicos	Proceso Gestión Recursos Físicos	
	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	

CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

PHVA	Nº	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso Humana	Gestión	Asignación de funcionarios competentes Plan de capacitación Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales Programa de bienestar social Programa de salud ocupacional				
5	5	Proceso Recursos Físicos y Financieros	Gestión	Provisión de recursos	Identificar y controlar los documentos del SGC.	Lineamientos de Orientación Institucional.	Procesos del SGC	
		Proceso Orientación Institucional.	Organizaciones	Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección Manual de calidad.				
			Archivo General de la Nación.	NTC ISO 9001:2008 y NTCGR 1000:2009. Ley de Archivos.				
HACER	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	Auditoria General de la República.
		Procesos del SGC		Plan de Acción				Auditoria Fiscal Auditoría Externa de calidad
	7	Proceso Orientación Institucional		Lineamientos Institucional de Orientación	Aplicar y desarrollar la política de gestión documental y administración de los documentos del SGC.	Documentos controlados	Procesos del SGC	

CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

PHVA	Nº	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	8	Proceso de Orientación Institucional (Comité Conciliación)	La autoridad jurisdiccional o administrativa	Demanda o solicitud ante autoridad judicial o administrativa	Tramitar, controlar y registrar los procesos judiciales conciliaciones y verificar el cumplimiento de las sentencias o conciliaciones	Sentencias y autos aprobatorios MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos)	Procesos de Orientación Institucional y Recursos Físicos y Financieros.	Entes de Control Alcaldía Mayor de Bogotá (SIPROJ WEB)
	9	Proceso Orientación Institucional		Sentencias y autos aprobatorios MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos)	.Estudiar viabilidad de iniciar acción de repetición	Actas comité de conciliación	Proceso de Orientación Institucional (Oficina Asesora Jurídica)	Autoridades Jurisdiccionales y Administrativas
VERIFICAR	10	Proceso de Evaluación y Control		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	
	11	Proceso de orientación institucional (Comité de Conciliación)		Seguimiento acciones preventivas del riesgo antijurídico y defensa judicial de la Entidad.	Realizar seguimiento a los riesgos antijurídicos y defensa judicial de la entidad.	Memorando de seguimiento a los riesgos antijurídicos	Proceso Orientación Institucional (Comité de Conciliación)	
	12	Proceso Evaluación y control		Memorando de seguimiento a los riesgos antijurídicos	Realizar seguimiento a la política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial de la Entidad	Informe de seguimiento a la política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial de la Entidad		Ministerio del Interior y de la Justicia Alcaldía Mayor de Bogotá
				Informe consolidado con: Resultados de las auditorias internas y externas. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por origen. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.	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 (Acta Comité Directivo)	Procesos del SGC	Auditoria Externa e Interna de Calidad

CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

PHVA	Nº	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE		
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
ACTUAR	13	Proceso Orientación Institucional		Informe sobre los cambios que podrían afectar al SGC	Determinar e implementar acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento	Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento			
		Proceso de Enlace con Clientes		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes			Proceso Orientación Institucional		
		Procesos del SGC		Informes de gestión de los procesos			Proceso de Evaluación y Control		
		Proceso Orientación Institucional		Informe de gestión del proceso Resultados de revisión por la dirección. Documentos controlados.	Determinar e implementar acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento	Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso implementadas y seguimiento	Proceso Orientación Institucional		
		Proceso de Evaluación Control.		Informes de evaluaciones independientes.			Proceso de Evaluación y Control		
		Entidad Certificadora	Entidad Certificadora	Informe de Auditoría Externa de Calidad.					
		Entes de control.	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

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

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 Directores, Jefes de Oficinas, Coordinadores Grupos Especiales	Comité directivo Funcionarios	En comité directivo En reunión ó correo electrónico	Acta de comité directivo 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. Directores, Subdirectores, Jefes de oficina y Coordinadores	Funcionarios	Intranet ó correo electrónico En reunión ó correo electrónico	Impresión de correo de confirmación de entrega. Acta de reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega correo electrónico
5.3 Política de calidad	La administración y control de los documentos externos del SGC	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Procedimiento para el control de documentos externos	Lista de documentos externos del SGC, lista de puntos de consulta base jurídica	Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	Listado de documentos externos del SGC y correo electrónico	Impresión de correo de confirmación de entrega
5.4.1. Objetivos de la 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 Directores, Jefes de Oficinas, Coordinadores Grupos Especiales	Comité directivo Funcionarios	En comité directivo En reunión ó correo electrónico	Acta de comité directivo Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo

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 Directores, Jefes de Oficinas y Coordinadores Grupo Especiales	Comité directivo Funcionarios	En comité directivo En reunión ó correo electrónico	Acta de comité directivo Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación 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 Caracterización de los procesos Descripción del proceso y matriz de responsabilidad y comunicación	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
5.6 Revisión por la dirección	Realizar la revisión del SGC.	Contralor, Contralor Auxiliar Directores (Responsables de proceso)	Manual de la Calidad. Procedimiento para la formulación y seguimiento del Plan de Acción.	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



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
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, Oficina Asesora Jurídica, Director Técnico de Planeación Jefe de	Acuerdo que define la estructura orgánica de la CB	Plan de Acción de la CB	Director Técnico de Planeación Contralor, Contralor Auxiliar, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Comité directivo Funcionarios	En comité directivo En reunión ó correo electrónico	Acta de comité directivo Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación 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 Acción	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación 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 acción.	Resultados del seguimiento y medición a la ejecución del proceso	Contralor, Contralor Auxiliar, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Director Técnico de Planeación	Herramienta diseñada para tal fin	Reporte de la herramienta
8.4 Análisis de datos	Analizar información resultante 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 acción.	Informe de Gestión del Proceso	Contralor Auxiliar	Director Técnico de Planeación Comité de SGC Funcionarios	Memorando ó correo electrónico En Comité En reunión ó correo electrónico	Memorando ó confirmación de entrega de correo Acta de Comité SGC Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo.

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
8.5 Mejora.	Realizar el análisis a la ejecución de la política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial de la entidad.	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores y Jefe de Oficina (Comité de Conciliación)	Normatividad sobre prevención del daño antijurídico	Informe seguimiento a la política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial.	Oficina Asesora Jurídica	Directores y Jefes de Oficina Integrantes de Comité de Conciliación	En reunión, Memorando o correo electrónico	Acta reunión, memorando o confirmación entrega de correo. Ministerio del Interior y de la Justicia Alcaldía Mayor de Bogotá
	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 Procedimiento para la formulación y seguimiento del Plan de Acción.	Informe consolidado del SGC	Director Técnico de Planeación	Comité directivo	En comité directivo	Acta de comité directivo
	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. Procedimiento para la implementación de acciones correctivas preventivas y de mejora del proceso	Acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo
					Jefe Oficina de Control Interno	Herramienta de informática diseñada para tal fin	Reporte de la herramienta	
					Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo	