

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO DEL PROCESO: 10

VERSIÓN N° 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"/>	N° de folios: 13	

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
P L A N E A R	1	Proceso Orientación Institucional		Propuesta programática del Contralor	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.				Auditoria Fiscal ante la Contraloria
			Entes de control y entidad certificadora	Informes de auditorias externas.		Lineamientos de la alta dirección		Auditoria externa de calidad
		Proceso Orientación Institucional	Entes reguladores	Necesidades de Recursos. 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	Auditoria 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	
				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	

CARACTERIZACION DEL PROCESO ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL

PHVA	N°	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		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	Identificar y controlar los documentos del SGC.	Lineamientos de Orientación Institucional.	Procesos del SGC	
		Proceso Gestión Recursos Físicos y Financieros		Provisión de recursos				
	5	Proceso Orientación Institucional.		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección Manual de calidad.				
			Organizaciones	NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.				
			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	

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 de Conciliación)	La autoridad jurisdiccional o administrativa	Demanda o solicitud ante autoridad judicial o administrativa	Tramitar, controlar y registrar los procesos judiciales y conciliaciones y verificar el cumplimiento de las sentencias o conciliaciones	Sentencias y autos aprobatorios y MASCS (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos)	Procesos de Orientación Institucional y Recursos Físicos y Financieros.	Entes de Control Alcaldía Mayor de Bogotá (SIPROJ WEB)
				Sentencias y autos aprobatorios MASCS (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	9	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	
	10	Proceso de Evaluación y Control		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)	
	11	Proceso de orientación institucional (Comité de Conciliación)		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
	12	Proceso Evaluación y control		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.	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	Auditoría 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
A C T U A R		Proceso Orientación Institucional		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				
	13	Proceso Orientación Institucional		Informe de gestión del proceso Resultados de revisión por la dirección. Documentos controlados.	Determinar e implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Acciones correctivas, de corrección, preventivas o de mejora del proceso y implementadas y seguimiento	Proceso Orientación Institucional	
		Proceso de Evaluación Control.		Informes de evaluaciones independientes.				
			Entidad Certificadora	Informe de Auditoría Externa de Calidad.			Proceso de Evaluación y 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

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 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 entrega correo electrónico
	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
5.3 Política de calidad 5.4.1. Objetivos de la calidad	Formular y difundir la política y objetivos de calidad.	Contralor, Contralor Auxiliar, 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

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 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 y 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, 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
	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 la 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	Memorando ó correo electrónico	Memorando ó confirmación de entrega de correo
						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.

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
	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
					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. Procedimiento para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	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
						Funcionarios	En reunión ó correo electrónico	Acta reunión ó registro de asistencia ó confirmación entrega de correo