



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

**CÓDIGO: 1006**

**VERSIÓN: 8.0**

**Fecha: 6 de Mayo de 2010**

<b>REVISADO POR:</b>	Contralor Auxiliar <b>CARGO</b>	Victor Manuel Armella Velásquez <b>NOMBRE</b>	_____ <b>FIRMA</b>
<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>	Director Técnico Planeación <b>CARGO</b>	Elemir Eduardo Pinto Díaz <b>NOMBRE</b>	_____ <b>FIRMA</b>
<b>COPIA No.</b> <input type="text"/>		<b>No. PÁGINAS:</b> 32	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE DEL SGC .....</b>	<b>5</b>
<b>3. NIVELES DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, REPRESENTACIÓN, REVISIÓN Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>5</b>
3.1 NIVEL DE AUTORIDAD .....	5
3.2 NIVEL DE RESPONSABILIDAD .....	6
3.3 NIVEL DE REPRESENTACIÓN .....	6
3.4 NIVEL DE REVISIÓN .....	7
3.5 NIVEL DE EVALUACIÓN .....	7
<b>4. EXCLUSIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>6. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS .....</b>	<b>8</b>
<b>7. DOCUMENTOS DEL SGC .....</b>	<b>9</b>
7.1. DOCUMENTO INTERNOS .....	9
7.2. DOCUMENTOS EXTERNOS .....	10
<b>8. PROPÓSITOS DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ EN TORNO A LA CALIDAD .....</b>	<b>10</b>
8.1 ANTECEDENTES DEL CONTROL FISCAL .....	10
8.2. ORGANIZACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C. ....	11
8.3 MAPA DE PROCESOS .....	13
<b>9. INTERACCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC .....</b>	<b>14</b>
9.1 PROCESO DE ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL .....	14
9.2 PROCESO DE ENLACE CON LOS CLIENTES .....	15
9.3 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MACRO .....	16
9.4 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO .....	18
9.5 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA .....	20
9.6 PROCESO DE GESTIÓN HUMANA .....	21
9.7 PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS .....	22
9.8 PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL .....	24

## **INTRODUCCIÓN**

La implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en la entidad, se logró como expresión del esfuerzo colectivo y de un proceso continuo que ha conllevado constantes cambios, gracias a la voluntad y compromiso de todos los funcionarios y directivos de la Contraloría de Bogotá D.C.

Este logro se materializó el 2 de julio de 2003, cuando la firma BVQI Colombia Ltda., entregó la certificación de calidad a los Procesos Misionales y de Enlace con los Clientes, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2000. Posteriormente, el 16 de septiembre de 2003, la Contraloría de Bogotá - CB obtuvo la certificación de las firmas internacionales ANSI\*RAM y UKAS Quality Management de Estados Unidos y Europa respectivamente, convirtiéndose en una de las pocas entidades del Distrito Capital en ser reconocida internacionalmente por haber obtenido la certificación de calidad ISO 9001:2000.

Así mismo y como consecuencia de la expedición de la Ley 872 de 2003, “por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público”, el Contralor de Bogotá Dr. Miguel Ángel Moralesrussi Russi, fijó los lineamientos para que la Contraloría también fuera certificada bajo la norma NTC GP 1000:2004, objetivo cumplido el 01 de junio de 2009, cuando la firma BVQI Colombia Ltda., entregó a la entidad el certificado No. GP0049, mediante el cual se certificó el sistema de gestión de la Calidad de la Contraloría de Bogotá D.C., para la Prestación de Servicios del Control Fiscal Macro, Micro, de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y de Enlace con los Clientes (Ciudadanía y Concejo).

De otra parte, el 15 de noviembre de 2008 fue publicada la nueva Norma Internacional ISO 9001:2008, sustituyendo la NTC ISO 9001:2000, y se establece que aquellas entidades que dispongan de certificados emitidos según la versión 2000, tendrán un plazo de dos años para adaptarse a la nueva versión, lo que implica que en Noviembre de 2010 la versión 2000 deja de tener validez y por consiguiente ningún certificado debe hacer referencia a la misma. Atendiendo las anteriores consideraciones, la entidad obtuvo la certificación bajo esta nueva norma con certificado No. CO231281 de fecha diciembre 3 de 2009.

Posteriormente el 18 de Noviembre de 2009 mediante Decreto No. 4485 se adoptó la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTGCP 1000 versión 2009, por lo que hace necesario ajustar el Manual de la Calidad a dicha norma.

El presente Manual tiene como finalidad describir y especificar el Sistema de Gestión de la Calidad SGC implementado en la entidad el cual ha permitido estandarizar las actividades, de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, 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.

Así mismo, contiene información sobre la entidad, sus procesos así como la referencia a los procedimientos que exige el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE DEL SGC

El SGC descrito en este manual está desarrollado de acuerdo con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 en los siguientes procesos: Orientación Institucional, Enlace con los Clientes, Prestación de Servicio Macro, Prestación de Servicio Micro, Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Gestión Humana, Gestión de Recursos Físicos y Financieros y Evaluación y Control.

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

En ejercicio de las competencias establecidas por la ley, el marco reglamentario del control fiscal, los acuerdos distritales y las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008, se establecen los siguientes niveles:

### 3.1 Nivel 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 la intención de facilitar la operación del sistema, quien ejerza por delegación del Contralor el mayor nivel de autoridad, queda revestido de las potestades enunciadas.

---

<sup>1</sup> Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, términos y definiciones numeral 3.8

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.

### 3.2 Nivel 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.
- Coordinadores de grupos especiales.

### 3.3 Nivel de Representación

- El Contralor Auxiliar es el Representante de la Alta Dirección, su función principal es velar por el mantenimiento y mejora del SGC, participando en la planificación, ejecución, seguimiento y mejora del mismo. Así mismo, debe velar por:
  - ✓ 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.
  - ✓ Asegurarse de que se promueva 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, NTC GP 1000:2009, términos y definiciones numeral 3.48.

<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.

### 3.4 Nivel de revisión

- El Director de Planeación es el responsable de brindar el soporte técnico necesario para el mantenimiento del SGC. Además, realiza la revisión técnica para el control de los documentos del sistema.
- El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, realiza la revisión legal de los documentos controlados del SGC.

### 3.5 Nivel 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 las normas NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008:

- **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. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política de Calidad está incorporada en el Plan Estratégico de la entidad, documento que organiza y orienta estratégicamente las acciones de la CB para alcanzar los objetivos acordes con la Misión y Visión Institucional y el Plan de Desarrollo Distrital.

Los Objetivos de Calidad son los mismos objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico, dado que están orientados a mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC para cumplir con los requisitos de los clientes, satisfacer sus necesidades y contribuir a los fines esenciales del Estado.

## 6. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Son clientes de la Contraloría de Bogotá D.C., la **Ciudadanía y el Concejo de Bogotá**.

- **Ciudadanía.** Otorga el poder para ejercer el control fiscal, recibe los productos de la CB y el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal.
- **Concejo de Bogotá.** Recibe productos del control fiscal que requiere para desarrollar su actividad normativa y de control político.

**Nota:** Los sujetos de control, los particulares que administran fondos o bienes públicos del Distrito Capital y los entes de control que vigilan la gestión de la entidad, son **PARTES INTERESADAS**, dado que la CB no enfoca todos sus esfuerzos a generar su satisfacción; porque hay actividades que nunca podrán generarles satisfacción (Responsabilidad Fiscal) y porque no se puede concertar con ellos la vigilancia de la gestión fiscal, entre otros aspectos.

No obstante, es necesario tener con ellos un vínculo de cooperación y retroalimentación que permita:

- Solicitarles y entregarles información.
- Mantener buenas relaciones a nivel institucional.
- Cumplir con la obligación de cooperar para la eficiente gestión pública.
- Buscar el beneficio general de la sociedad, por encima de los intereses particulares.
- Entregarles informes sobre el resultado del proceso auditor, dar conformidad y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento, recibir sus comentarios de tal



forma que exista una retroalimentación en beneficio del mejoramiento de su y nuestra gestión.

## 7. DOCUMENTOS DEL SGC

### 7.1. Documento<sup>4</sup> Internos

Los procedimientos documentados exigidos por las normas de calidad, se reglamentan 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 de Servicio Macro 2. Prestación de Servicio Micro 3. Prestación de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Además de los anteriores documentos, a continuación se relacionan los documentos internos que la entidad ha determinado como necesarios para el normal funcionamiento de sus procesos:

#### 7.1.1. Planes y programas:

- Plan Estratégico.
- Plan de Acción.
- Plan de Capacitación.
- Plan de Auditoría Distrital - PAD.
- Plan Anual de Estudios – PAE.
- Plan de Compras.
- Programa Anual de Bienestar Social.

**Nota:** Los anteriores documentos se formalizan y aprueban en la instancia pertinente (Comité Operativo y Directivo) y su distribución se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el control de documentos internos del SGC.

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

### 7.1.2. Manuales

- Manual de la Calidad.
- Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales.
- Manual de Contratación.
- Manual de Inducción Institucional.

### 7.1.3. Procesos y procedimientos<sup>5</sup>

- Estructura para Caracterizar Procesos, que incluye:
  - Descripción del Proceso.
  - Matriz de Responsabilidad y Comunicaciones.
- Estructura para elaborar el plan de calidad.
- Estructura para la caracterización del producto.
- Estructura para Elaborar Procedimientos.

**Nota:** Los manuales, procesos y procedimientos, plan de calidad y caracterización del producto, se adoptan a través de resolución reglamentaria, se publican y distribuyen, teniendo en cuenta el procedimiento para el control de documentos internos del SGC, las versiones vigentes de los mismos se relacionan en el Listado Maestro de Documentos el cual se ubica en la intranet.

## 7.2. Documentos Externos

Son aquellos documentos de origen externo que la entidad ha determinado como necesarios para la planificación y operación del SGC. El listado de documentos externos del SGC se encuentra en la Intranet de la entidad.

## 8. PROPÓSITOS DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ EN TORNO A LA CALIDAD

### 8.1 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.

---

<sup>5</sup> Ver estructura para: Caracterizar procesos, elaborar procedimientos, elaborar el plan de calidad y para la caracterización del producto, establecida en el Procedimiento para el Control de Documentos Internos del SGC.

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 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 ochenta 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 el Plan Estratégico, el cual contiene:

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

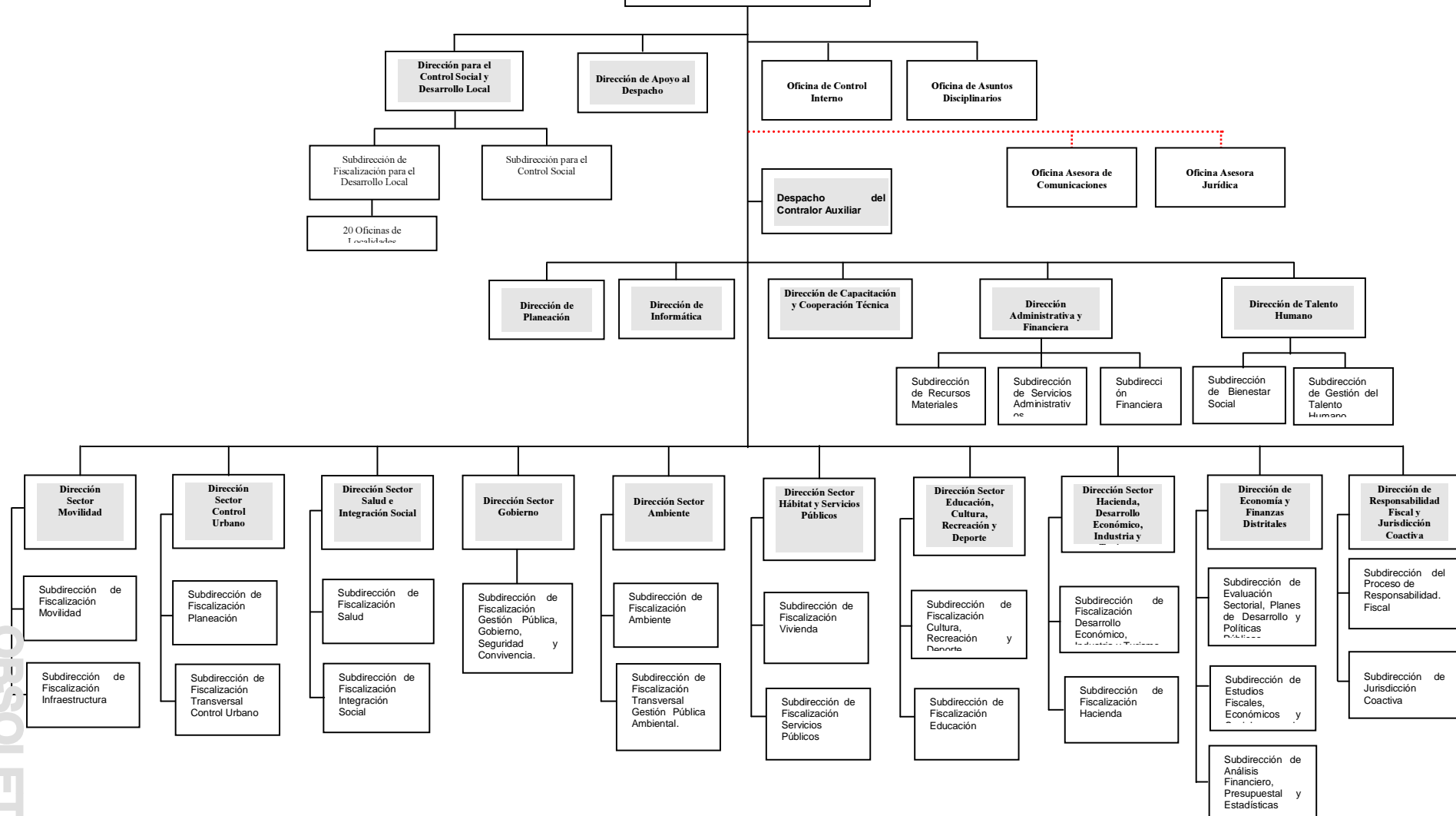
El plan estratégico refleja las intenciones globales de la alta dirección en torno al ejercicio del control fiscal, la calidad de sus productos, los resultados que espera frente a sus clientes y al mejoramiento continuo de la entidad, cuyo seguimiento se efectúa a través de la medición y evaluación de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

## **8.2. Organización de la Contraloría de Bogotá, D.C.**

La estructura organizacional de la entidad está determinada en el artículo 10 del Acuerdo 361 de 2009 y se refleja en el siguiente organigrama:

# MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.

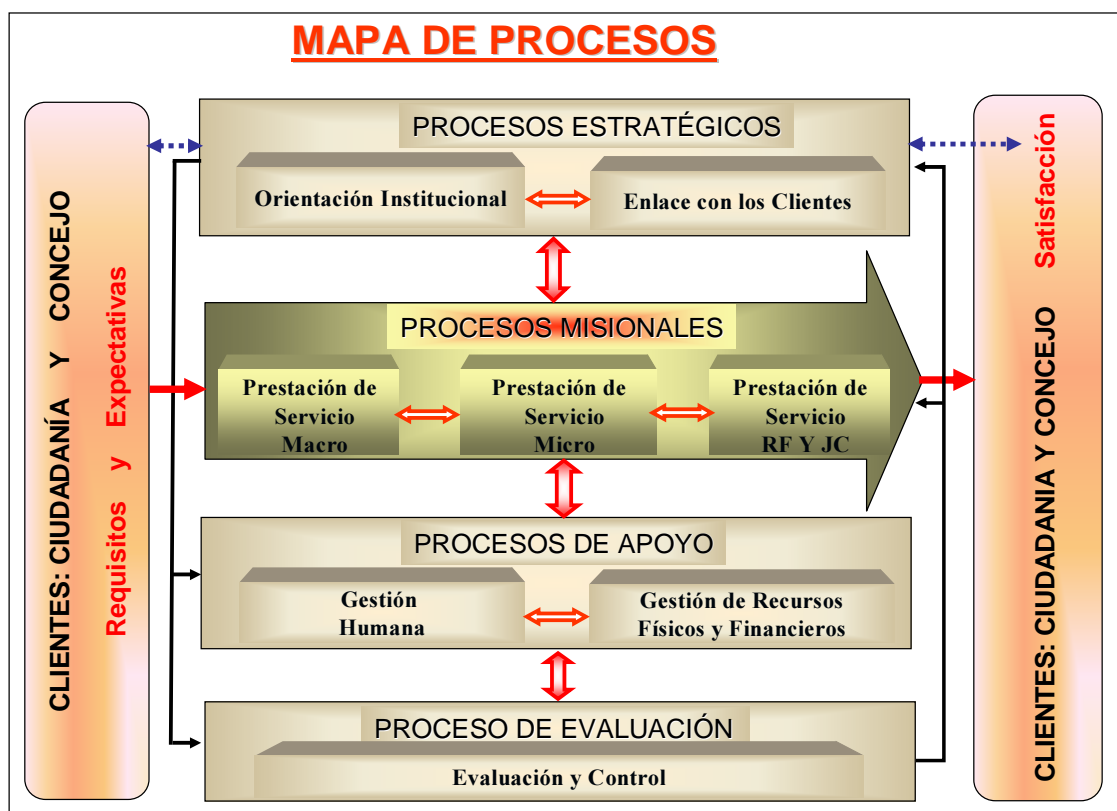
## DESPACHO CONTRALOR



### 8.3 Mapa de procesos

La Contraloría de Bogotá D.C., desarrolla su misión a través de los ocho procesos que hacen parte del alcance del SGC de la entidad, clasificados en procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación; los cuales permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos institucionales.

A continuación se presenta el mapa de procesos de la entidad:



## 9. INTERACCIÓN<sup>6</sup> Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

### 9.1 Proceso de Orientación Institucional

#### 9.1.1 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.

#### 9.1.2 Interacción del proceso.

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.

#### 9.1.3 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.

#### 9.1.4 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Contralor Auxiliar.

---

<sup>6</sup> La interacción de los procesos dentro del SGC se refleja en la descripción del proceso, a través de la identificación de entradas y salidas de cada proceso, en un esquema de retroalimentación permanente, el cual se muestra para cada proceso en el documento identificado como: "Caracterización de Procesos".

### 9.1.5 Dependencias que integran el proceso.

- Despacho del Contralor de Bogotá.
- Despacho del Contralor Auxiliar.
- Dirección de Planeación.
- Oficina Asesora Jurídica.

### 9.1.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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 a 4.2.3	Requisitos de la documentación.	
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	
El seguimiento al proceso y mejora.	8.4	Análisis de datos.	
	8.5	Mejora.	

## 9.2 Proceso de Enlace con los Clientes

### 9.2.1 Objetivo

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

### 9.2.2 Interacción del proceso

Establece los procedimientos de atención a la ciudadanía y el Concejo, así como la estrategia para la medición de su satisfacción. Su análisis se traduce en lineamientos, los cuales se constituyen en insumo para los procesos misionales: Macro, Micro y Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

### 9.2.3 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.

#### **9.2.4 Responsabilidad**

El responsable del proceso es el Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local.

#### **9.2.5 Dependencias que integran el proceso.**

- Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.
- Dirección de Apoyo al Despacho.
- Subdirección para el Control Social.
- Oficina Asesora de Comunicaciones.

#### **9.2.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados**

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
La relación con los clientes	<b>7.2</b>	Procesos Relacionados con el Cliente.	Los documentos que desarrollan el proceso Enlace con Clientes se referencian en el <b>listado Maestro de Documentos.</b>
	<b>8.2.1</b>	Satisfacción del Cliente.	
El seguimiento al proceso y mejora	<b>8.2.3</b>	Seguimiento y Medición de los Procesos.	
	<b>8.4</b>	Análisis de datos.	
	<b>8.5</b>	Mejora.	

### **9.3 Proceso de Prestación de Servicio Macro**

#### **9.3.1 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.

#### **9.3.2 Interacción del proceso**



Sirve como insumo para el Proceso de Prestación de 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.

### **9.3.3 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.

### **9.3.4 Responsabilidad**

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

### **9.3.5 Dependencias que integran el proceso**

- Dirección de Economía y Finanzas Distritales.
- Subdirección de Evaluación Sectorial, Planes de Desarrollo y Políticas Públicas.
- Subdirección de Estudios Fiscales, Económicos y Sociales de Bogotá.
- Subdirección de Análisis Financiero, Presupuestal y Estadísticas Fiscales.
- Subdirección de Fiscalización Transversal Gestión Pública Ambiental.

### **9.3.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados**

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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
	7.2	Relación con los clientes.	

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		Documentos asociados
	Numeral	Detalle	
	7.5	Producción y prestación del servicio <sup>7</sup> .	Macro se referencian en el <b>Listado Maestro de Documentos</b> .
	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.	

## 9.4 Proceso de Prestación de Servicio Micro

### 9.4.1 Objetivo

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

### 9.4.2 Interacción del proceso

Efectúa auditorías a las entidades distritales, sometidas a su control y vigilancia, recibiendo insumos de los procesos de: Orientación Institucional, Prestación de Servicio Macro, Prestación de 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 de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. Así mismo, tiene relación directa con la parte interesada (sujetos de control).

### 9.4.3 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.

<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 1000:2009 y Norma Técnica Colombiana – NTC-ISO 9001:2008

- 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.

#### 9.4.4 Responsabilidad

El responsable del proceso es el Contralor Auxiliar.

#### 9.4.5 Dependencias que integran el proceso

- Despacho del Contralor Auxiliar.
- Dirección de Planeación.
- Direcciones Sectoriales de Fiscalización.
- Subdirecciones de Fiscalización.
- Grupo Especial de Investigaciones Forenses – GUIFO.

#### 9.4.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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>8</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.	

<sup>8</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 – NTC GP 1000:2004 y Norma Técnica Colombiana – NTC ISO 9001:2008

## **9.5 Proceso de Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva**

### **9.5.1 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.

### **9.5.2 Interacción del proceso**

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. Busca establecer el responsable del daño patrimonial al Estado y lograr su resarcimiento a través del proceso 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.

### **9.5.3 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.

### **9.5.4 Responsabilidad**

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

### **9.5.5 Dependencias que integran el proceso**

- Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

- Subdirección del Proceso de Responsabilidad Fiscal.
- Subdirección de Jurisdicción Coactiva.

### 9.5.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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>9</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.	

## 9.6 Proceso de Gestión Humana

### 9.6.1 Objetivo

Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades necesarias para crear las condiciones laborales con las cuales los servidores de la entidad logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral, con el fin de contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional y ofrecer una atención ágil y oportuna a las necesidades de los clientes internos y externos de la entidad.

### 9.6.2 Interacción del proceso

Este proceso juega un papel fundamental dentro del sistema, recibe del Proceso de Orientación Institucional las políticas y los lineamientos de la alta dirección y de los otros procesos los requerimientos y solicitudes de asignación de funcionarios. Para ello desarrolla:

- Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales.

<sup>9</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 – NTC GP 1000:2004 y Norma Técnica Colombiana – NTC-ISO 9001: 2008.

- Plan de Capacitación.
- Programa Anual de Bienestar Social.
- Programa de Salud Ocupacional.

### 9.6.3 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.

### 9.6.4 Responsabilidad

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

### 9.6.5 Dependencias que integran el proceso

- Dirección de Talento Humano.
- Dirección de Capacitación y Cooperación Técnica.
- Oficina de Asuntos Disciplinarios.
- Subdirección de Gestión de Talento Humano.
- Subdirección de Bienestar Social.

### 9.6.6. Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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	

## 9.7 Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros

### **9.7.1 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.

### **9.7.2 Interacción del proceso**

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.

### **9.7.3 Políticas de operación**

- Ejecutar de manera eficiente y transparente 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 y/o 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.

### **9.7.4 Responsabilidad**

El responsable del proceso es el Director Administrativo.

Los directores, jefes de oficinas y coordinador de grupos especiales, 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.

### 9.7.5 Dependencias que integran el proceso

- Dirección Administrativa y Financiera.
- Dirección de Informática.
- Subdirección Financiera.
- Subdirección de Recursos Materiales.
- Subdirección de Servicios Administrativos.

### 9.7.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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.	

## 9.8 Proceso de Evaluación y Control

### 9.8.1 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.

### 9.8.2 Interacción del proceso



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.

### 9.8.3 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.

### 9.8.4 Responsabilidad

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

### 9.8.5 Dependencias que integran el proceso

- Despacho del Contralor de Bogotá.
- Despacho del Contralor Auxiliar.
- Oficina de Control Interno.

### 9.8.6 Relación con las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y documentos asociados

CONCEPTO EN LA CB	Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008		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.