

**CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO**

**CÓDIGO DEL PROCESO: 40**

**VERSIÓN No. 7.0**

**FECHA: 25 de Marzo de 2011**

<b>REVISADO POR:</b> Contralor Auxiliar <b>CARGO</b>	Victor Manuel Armella Velasquez <b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b> Director Técnico Planeación <b>CARGO</b>	Efvanni Paola Palmariny Peñaranda <b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>COPIA:</b> <input type="text"/>	<b>NO. DE PÁGINAS: 13</b>	

**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 Apoyo y Fiscalización – GAF.

**4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO:**

4.1. Descripción del Proceso.

4.2. Matriz de Responsabilidad y Comunicaciones.

**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 de Orientación Institucional		Plan Estratégico. Lineamientos de la Alta Dirección. Informe de Gestión SGC.	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. Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros.	
	2	Proceso Orientación Institucional		Plan Estratégico Lineamientos de la Alta Dirección. Manual de Calidad Lineamientos de Orientación Institucional. Documentos Controlados	Formular actividades estratégicas e indicadores de gestión.	Plan de Acción del Proceso.	Proceso de Orientación. Proceso de Prestación de Servicio Micro.	
		Proceso Gestión Humana		Asignación de Funcionarios competentes. Plan de Capacitación Programa de Bienestar Programa de Salud Ocupacional Manual Especifico 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 acción. Manual de Calidad	Elaborar el Plan de Auditoría Distrital.	Plan de Auditoría Distrital.	Proceso de Prestación de Servicio Micro. Proceso de Prestación de Servicio Macro. Proceso de Enlace con los Clientes.	Entes de Control
		Proceso Gestión Humana		Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales.				
		Proceso de Prestación de Servicio Macro.		Lineamientos Proceso Macro.				
		Proceso Enlace con los Clientes		Lineamientos Proceso Enlace con los Clientes				

**CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO**

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO					
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO				
HACER		Proceso Prestación de Servicio Micro		Programa de verificación y análisis de datos y lista de chequeo producto de la revisión de la cuenta.  Informes de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral (anteriores).  Plan de Mejoramiento Sujetos De Control.	Elaborar Memorando de Encargo de Auditoría.	Memorando de Encargo de Auditoría.	Proceso Prestación de Servicio Micro.  Proceso Prestación de Servicio Macro.	Auditorías Externas.				
		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.								
	4	Proceso de Prestación de Servicio Micro.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Auditoría Distrital.</li> <li>Resultados últimos Informes de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral</li> <li>Plan de Mejoramiento Sujetos de Control.</li> </ul>					Elaborar Memorando de Encargo de Auditoría.	Memorando de Encargo de Auditoría.	Proceso Prestación de Servicio Micro.  Proceso Prestación de Servicio Macro.	Auditorías Externas.
		Proceso de Prestación de Servicio Macro.		Plan Anual de Estudios.								
		Proceso Enlace con los Clientes.		Peticiones, Quejas, Reclamos.								
			Sujeto de control	Cuenta.								
	5	Proceso Prestación de Servicio Micro.		Memorando de Encargo de Auditoría. Cuenta Sujetos de Control Información complementaria de los Sujetos de Control.					Elaborar Memorando de Planeación y Programas de Auditoría.	Memorando de Planeación y Programas de Auditoría.	Proceso Prestación de Servicio Micro.  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  Hallazgos de auditoría.  Hallazgos Fiscales.  Solicitud de apertura de Indagación Preliminar.	Proceso de Prestación de Servicio Macro.	Sujeto de Control

**CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO**

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
						Traslado de Hallazgos Disciplinarios y Penales.		Personería Distrital y/o Fiscalía
	7	Proceso de Prestación de Servicio Micro.		Informe Técnico Instructivo para la elaboración del esquema del pronunciamiento.	Elaborar Proyecto de Advertencia Fiscal y Pronunciamientos.	Advertencia Fiscal y Pronunciamientos.	Proceso de Enlace con Clientes.	Sujeto de Control
	8	Proceso Prestación de Servicio Micro.		Hallazgos de Auditoría. Advertencia Fiscal. Pronunciamientos.	Elaborar Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral.	Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral.	Proceso de Prestación de Servicio Micro. Proceso de Prestación de Servicio Macro. Proceso de Recursos Físicos Y Financieros. Proceso de Enlace con Clientes.	Sujeto de Control
		Proceso Prestación de Servicio Micro.		Análisis Sectorial.				
	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.	
<b>VERIFICAR</b>	10	Proceso de Orientación Institucional.		Plan Estratégico. Plan de Acción.	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.	

**CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO**

PHVA	No.	PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso de Prestación de Servicio Micro.		Seguimiento acciones correctivas, preventivas o de mejora del proceso. Plan Auditoría Distrital. Reporte Producto No Conforme.			Proceso de Orientación Institucional.	
ACTUAR	11	Proceso de Prestación de Servicio Micro.		Informe de Gestión del Proceso.	Determinar e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Reporte de Acciones Correctivas, de Corrección, Preventivas y Mejora del Proceso implementadas y Seguimiento a las mismas.	Proceso de Prestación de Servicio Micro.	
		Proceso de Orientación Institucional.		Resultados de la Revisión por la Dirección. Documentos controlados.				
		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 Acción.

**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 y/o capacitación memorando.
7.2. Relación con los clientes	Determinar requisitos relacionados con el producto.	Director Sectorial	Plan de Calidad de cada Proceso Misional.	Caracterización del Producto	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia y/o capacitación 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 y/o capacitación 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 y/o capacitación memorando.
	Salvaguardar la propiedad de la parte interesada (Información confidencial, documentos o información, recursos)	Jefe de Oficina Localidad o Líder Auditor y/o coordinador de la actuación de control fiscal.	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá y procedimientos del proceso micro.	Procedimiento Propiedad de la Parte Interesada	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia y/o capacitación memorando.
	Preservar la conformidad del Producto	Director Sectorial y/o coordinador de cualquier otra actuación de control fiscal.	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 y/o capacitación memorando.

**CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO**

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
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 y procedimientos del proceso micro	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 y/o capacitación memorando.
	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 y procedimientos del proceso de prestación del servicio micro.	Procedimiento para Desarrollar Mesas de Trabajo	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia y/o capacitación 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 GAF, en coordinación con el Director de Planeación.	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Plan de Acción.	Director de Planeación	Comité Directivo	Plan de Acción.	Lista de destinatarios de copias controladas
					Director Sectorial y Coordinador del GAF	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia y/o capacitación memorando.
	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 Acción.	Director Sectorial y Coordinador del GAF	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia y/o capacitación memorando.
Realizar la medición y monitoreo del Proceso	Director Sectorial, Subdirector de Fiscalización y Coordinador del GAF	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Procedimiento para la Formulación del Plan de Acción.	Resultados del Seguimiento y Medición a la ejecución del proceso	Director Sectorial y Coordinador del GAF	Director Técnico de Planeación	Memorando y/o Electrónico	Formato catálogo único de variables.
						Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia y/o capacitación memorando.



## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO

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
8.3 Control de producto no conforme	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.
	Implementar las acciones correctivas para eliminar las causas que generan no conformidades en los productos.	Subdirectores de Fiscalización.	Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas, de Corrección, Preventivas y de Mejora.	Resultado de la implementación de acciones correctivas a la no conformidad del producto.	Director Sectorial	Funcionarios	En mesa de trabajo, capacitación y/o electrónico.	Acta de mesa de trabajo, formato asistencia capacitación y/o memorando.
8.4 Análisis de datos	Analizar la información resultante del proceso	Director de Planeación, Directores Sectoriales y Coordinador del GAF	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 Sectorial y Coordinador del GAF	Director de Planeación y dependencias que integran el proceso	Correo electrónico	Memorando y/o registro de correo electrónico
8.5. Mejora	Planificar e implementar la mejora del proceso	Contralor, Auxiliar, Director de Planeación, Directores Sectoriales y Coordinador del GAF	Acuerdo que define la Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.	Acciones de Mejora del proceso	Director de Planeación, Director Sectorial, Coordinador del GAF	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.