



## DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**NTC ISO 9001: 2000**

**VERSIÓN No. 2.0**

**Fecha:**

<b>ELABORADO POR:</b>	Profesional Universitario Profesional Especializado Profesional Especializado	Héctor Farook Beltrán P. Gisela P- Bolívar Mora Edgar Rivera Flechas	<b>FIRMA</b>
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	
<b>REVISADO POR:</b>	Director Administrativo Dirección Administrativa y Financiera	Pedro Alejandro Franco Gómez	<b>FIRMA</b>
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	
<b>APROBADO POR:</b>	Director Técnico Dirección de Planeación	Nancy Patricia Gómez Martínez	<b>FIRMA</b>
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	

**COPIA No**

**No. FOLIOS: 19**

## **1. OBJETIVO:**

Determinar los documentos internos del sistema de gestión de la calidad y unificar los criterios para su elaboración en las diferentes dependencias de la Contraloría de Bogotá, D.C.

## **2. ALCANCE:**

Se incluye la determinación y definición de los documentos del sistema de gestión de la calidad, así como, los anexos que se elaboran.

## **3. BASE LEGAL:**

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*.

## **4. DEFINICIONES:**

**RESOLUCIONES REGLAMENTARIAS:** son los actos administrativos que profiere la administración para fijar normas de carácter general y abstracto, relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional y los procesos misionales y administrativos, con el establecimiento de la organización interna de la Entidad y con el funcionamiento de la misma. Entre ellas se encuentran las que adoptan los documentos del sistema de gestión de la calidad. Para su elaboración se tiene en cuenta La “ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR RESOLUCIONES”. (Anexo No. 1).

**RESOLUCIONES ORDINARIAS:** Son los actos administrativos que profiere la administración para tomar decisiones que se refieren a situaciones jurídicas de carácter particular y concreto; estas resoluciones no hacen parte del SGC

Las demás definiciones se incorporan en la descripción del procedimiento.

## **5. REGISTROS:**

No aplican

## **6. ANEXOS:**

- “ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR RESOLUCIONES “ (Anexo No. 1)
- “ESTRUCTURA PARA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS” (Anexo No. 2)
- “ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS” (Anexo No. 3)
- “ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR ACTAS” (Anexo No. 4)

## **7. DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

Se determinan como documentos del sistema de gestión de la calidad, que se producen en la Entidad, los siguientes:

## **7.1 PLANES**

### **7.1.1 PLAN ESTRATÉGICO:**

Documento que consolida la política de calidad de la Entidad. Misión, visión, política de calidad u objetivos corporativos, objetivos de calidad u objetivos estratégicos y valores corporativos.

### **7.1.2 PLAN OPERATIVO ANUAL – POA -:**

Es la programación anual de las actividades estratégicas definidas para el cumplimiento de los objetivos de calidad por parte de los responsables de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la entidad, que incluye el nivel de impacto, responsable, ejecutores, líneas de coordinación, recursos requeridos, fechas programadas de inicio y terminación, metas e indicadores de cumplimiento.

### **7.1.3 PLAN DE CAPACITACIÓN**

Es el documento que contiene el conjunto de procesos organizados, relativos a la educación no formal, encaminados a prolongar y complementar la educación inicial a través de la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el propósito de incrementar la capacidad individual y colectiva en el cumplimiento de la misión institucional, el mejor desempeño del cargo, la mejor prestación del servicio a la comunidad y al desarrollo personal integral.

### **7.1.4 PLANES RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE FISCALIZACIÓN:**

#### **7.1.4.1 Plan Anual de Estudios PAE:**

Es el documento mediante el cual se planean y formulan los estudios y evaluaciones de carácter estructural-Macro, sectoriales y normativos u obligatorios, para ser desarrollados durante el ejercicio del control fiscal de una vigencia.

#### **7.1.4.2 Plan de Auditoría Distrital PAD:**

Documento que consolida la planeación del Proceso de Prestación de Servicio Micro para la vigilancia de la gestión fiscal en los sujetos pasivos de vigilancia y control, competencia de la Contraloría de Bogotá D.C.

Los planes se aprobarán de acuerdo con el procedimiento establecidos para cada uno y es necesario que quede documentado en la acta del respectivo comité, la aprobación de la expedición o modificación del plan.

## **7.2 DOCUMENTOS QUE SE ADOPTAN POR RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA**

Los documentos del sistema de gestión de la calidad que se adoptan por resolución reglamentaria son los siguientes:

**7.2.1 Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de la Contraloría de Bogotá, D.C.

**7.2.2 Manual de Procesos o Procedimientos:** Es el documento o instrumento de gestión que describe en forma sencilla y clara la totalidad o parte de los procesos, procedimientos o actividades para facilitar la generación de un producto o servicio.

De acuerdo con el caso tratado se utiliza:

“ESTRUCTURA PARA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS” (Anexo No. 2)

“ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS” (Anexo No.3)

**7.2.3 Manual Específico de Funciones y Requisitos:** Es el documento que describe la totalidad de los cargos de la Contraloría, indicando las funciones y requisitos mínimos de formación y experiencia para desempeñarlos.

**7.2.4 Proceso:** Es el documento que contiene el conjunto de actividades que transforman las entradas (insumos) en salidas (productos o servicios).

Para su realización se utiliza la “ESTRUCTURA PARA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS”. (Anexo No.2), que incluye la Matriz de Descripción del Proceso y la Matriz de Responsabilidad y Comunicaciones.

**7.2.5 Procedimiento:** Es el documento que describe la manera específica de efectuar un proceso o una actividad (indica el qué y el cómo se hace).

Para su realización se utiliza la

“ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS”. (Anexo No.3).

Para documentar las ACTAS del Consejo de Calidad y de los Comités que se encuentren instituidos y de otras reuniones oficiales que se realicen, se debe utilizar la “**ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR ACTAS**” (Anexo 4)

## ANEXO No. 1

### ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR RESOLUCIONES

MEMBRETE	 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.
IDENTIFICACIÓN Y ASUNTO	RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No ____ DEL (FECHA) "Por la cual ....(asunto)....." (3 espacios)
FACULTADES LEGALES	EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D.C. En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial .....
CONSIDERANDOS	CONSIDERANDO -4 cm - Que ..... 2 cm - Que.....
CONTENIDO O ARTICULADO	RESUELVE ARTÍCULO PRIMERO _____ _____ ARTÍCULO SEGUNDO _____ ARTÍCULO (último) la presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las resoluciones que le sean contrarias en especial ... (3 a 4 espacios)
ADOPCIÓN Y FIRMAS	(INDICACIONES SEGÚN EL CASO, CUMPLASE Dada en Bogotá, D.C., a los (fecha) (4 a 5 espacios)  Firma _____ NOMBRE Contralor de Bogotá, D.C.  Proyectó:           Nombre Cargo  Revisión Técnica:   Nombre Cargo  Revisión Jurídica:   Nombre Cargo  <div style="text-align: center;">                        3 cm                      </div>
<b>PÁGINA: _____ DE: _____</b>	

*El encabezado y pie de página deben aparecer en todas las hojas de la Resolución y el sombreado se hará en gris al 5%.*

## **INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR RESOLUCIONES**

### **MEMBRETE**

- Será el logosímbolo adoptado institucionalmente.

### **IDENTIFICACIÓN Y ASUNTO**

- Se identifica el tipo de resolución, si es ordinaria solo se escribirá resolución, si es reglamentaria se escribirá resolución reglamentaria.
- El número de la resolución y la fecha de expedición.
- Se plantea el asunto de que va a tratar la resolución.

### **FACULTADES LEGALES**

- Se enuncian las normas que facultan para la expedición del acto administrativo.

### **CONSIDERANDOS**

- Se mencionan los motivos que justifican la creación del acto administrativo.

### **CONTENIDO O ARTICULADO**

- Se enuncian uno a uno los artículos con las medidas adoptadas.
- Existirá un artículo último que planteará el momento en que empiece a regir la resolución y las normas que deja sin vigencia.

### **ADOPCIÓN Y FIRMAS**

- Las palabras NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE O CÚMPLASE, según correspondan a la naturaleza y publicidad del acto administrativo.
- El lugar y fecha de la expedición.
- El nombre, firma y cargo del funcionario competente.
- Nombre y cargo del funcionario que realizó la revisión técnica de la resolución.
- Nombre y cargo del funcionario que realizó la revisión jurídica de la resolución.

*Nota: Las resoluciones se elaborarán en papel tamaño carta y preferiblemente usar letra arial tamaño 11 o 12.*



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ, D.C.

**ANEXO No. 2**

**ESTRUCTURA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

**(ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL PROCESO)**

**NTC ISO 9001: 2000**

**VERSIÓN No. 2.0**

**Fecha:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>

<b>COPIA No.</b> <input type="text"/>	<b>No. DE FOLIOS:</b>
---------------------------------------	-----------------------

El campo de:


FECHA: Describe la fecha de aprobación del proceso. (dd/mm/aa).

ELABORADO POR: Se anotan los datos del funcionario y dependencia encargados de elaborar la caracterización del proceso.

REVISADO POR: Se anotan los datos del Director responsable del proceso y la dependencia.

APROBADO POR: Se anotan los datos del Director Técnico de Planeación.

Esta es una nota explicativa, no debe aparecer en el formato diligenciado.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>(ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL PROCESO)</b>
	<b>VERSIÓN No. 2.0</b>

**1. OBJETIVO(S):**

Describir el porqué y para qué del proceso.

**2. ALCANCE:**

Establecer qué comprende el proceso.  
Se explica donde inicia y donde termina el proceso.


**3. APLICACIÓN:**

Establecer que dependencias intervienen en el desarrollo del proceso documentado.

**4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

El dueño del proceso como responsable del mismo, tendrá en cuenta el formato presentado en la página siguiente, junto con las instrucciones de diligenciamiento, para caracterizar el proceso.



	<b>(ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL PROCESO)</b>	
	<b>VERSIÓN No. 2.0</b>	

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

No.	PROVEEDOR		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO

<b>INDICADORES</b>
<p><b>Nota:</b> Los indicadores del proceso, se incluirán en la MATRIZ DE AGREGACIÓN DE INDICADORES.</p>

## INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**No.:** Identifica la secuencia lógica de las actividades.

**PROVEEDOR INTERNO:** Es el proceso de la entidad que entrega el insumo. Responde a la pregunta ¿QUIÉN LO SUMINISTRA?

**PROVEEDOR EXTERNO:** Es la ciudadanía, Entidad (es) o Concejo de Bogotá quién provee el insumo. Responde a la pregunta ¿QUIÉN LO SUMINISTRA?

**ENTRADAS/INSUMOS:** Aquella información que se requiere, bien sea en copia dura, medio magnético u otro soporte documental, para realizar la actividad. Responde a la pregunta ¿QUÉ NECESITA CONOCER, PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD?

**ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO:** Descripción de cada una de las actividades que se establecen para cumplir con el objetivo del mismo.

**SALIDAS:** Es lo que se obtiene de la realización de las actividades claves del proceso. Responde a la pregunta ¿QUÉ SE OBTIENE?

**CLIENTE INTERNO:** Los diferentes procesos de la entidad a donde se entregan los productos. Responde a la pregunta ¿PARA QUIÉN?

**CLIENTE EXTERNO:** El Concejo de Bogotá, la ciudadanía o entidades a donde se entregan los productos. Responde a la pregunta ¿PARA QUIÉN?

**INDICADORES:** La Dirección Técnica de Planeación, en coordinación con los Dueños de Procesos y los Gerentes de Objetivos Corporativos, diseñó dentro del Sistema de Medición de Resultados –SIMER, la Matriz de Agregación de Indicadores por proceso y la forma para reportar los indicadores de cada proceso

**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

## **INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIONES**

**OBJETIVO:** Establecer la responsabilidad y autoridad frente a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Comunicación Interna para la operación de los mismos.

### **RESPONSABILIDAD**

**REQUISITO APLICABLE:** Corresponde a los requisitos generales establecidos en la norma internacional ISO-9001 que debe cumplir el proceso.

**RESPONSABILIDAD POR:** Actividades o requisitos específicos que determina la norma internacional ISO –9001 para el proceso.

**RESPONSABLE:** Funcionario responsable de ejecutar el requisito definido en la columna “Responsabilidad por”

**DOCUMENTO QUE INDICA LA RESPONSABILIDAD:** Documento o norma vigente donde se establece la responsabilidad y el responsable.

### **COMUNICACIONES**

**QUE SE COMUNICA:** Corresponde a documentos o acciones que se comunican para cumplir con los requisitos establecidos en la norma.

**QUIÉN LO COMUNICA:** Funcionario encargado de difundir al interior de la Entidad lo establecido en el ítem anterior.

**A QUIÉN SE COMUNICA:** Funcionario(s) destinatario(s).

**MEDIO DE COMUNICACIÓN:** Canal, manual o sistematizado que se utiliza al interior de la Entidad (Oficios, informes, publicaciones, actas, memorandos, etc.)

**REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN:** Documento o soporte donde se evidencia la comunicación a los destinatarios.



### ANEXO No. 3

## ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS

(ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)

NTC ISO 9001: 2000

VERSIÓN No. 2.0

Fecha:

<b>ELABORADO POR:</b>	_____	_____	_____
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>REVISADO POR:</b>	_____	_____	_____
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	_____	_____	_____
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>

<b>COPIA No.</b>	<input type="text"/>	<b>No. DE FOLIOS:</b>
------------------	----------------------	-----------------------

El campo de:

FECHA: Describe la fecha de aprobación del proceso. (dd/mm/aa).

ELABORADO POR: Se anotan los datos del funcionario y dependencia encargados de elaborar la caracterización del proceso.

REVISADO POR: Se anotan los datos del Director responsable del proceso y la dependencia.

APROBADO POR: Se anotan los datos del Director Técnico de Planeación.

Esta es una nota explicativa, no debe aparecer en el formato diligenciado.

**1. OBJETIVO(S):**

Se emplea para definir por qué y para qué se crea el procedimiento. Preferiblemente se escribe en una sola oración.

**2. ALCANCE:**

Establecer qué comprende el procedimiento. Se explica donde comienza y donde termina el procedimiento.

**3. BASE LEGAL:**

Precisa el entorno normativo sobre el cual se basa o afecta el procedimiento. Se debe señalar el inciso, parágrafo, numeral o literal, artículo o norma; además se debe describir el objeto de esta.

**4. DEFINICIONES :**

Es el glosario de términos utilizados en el procedimiento.

**5. REGISTROS:**

Son documentos permanentes que identifican y describen resultados de las operaciones o actividades del procedimiento.

**6. ANEXOS:**

Modelos de formatos, formularios, planillas o cuestionarios que se diligenciarán durante la ejecución del procedimiento o cualquier documento que ayude a aclarar el procedimiento.


**7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

Describa de manera lógica y secuencial las diferentes actividades necesarias para lograr el objetivo. Para la descripción del procedimiento se pueden utilizar dos presentaciones: diligenciar **la matriz para descripción del procedimiento** o elaborar un **flujograma para descripción del procedimiento** como se muestran en las páginas siguientes.

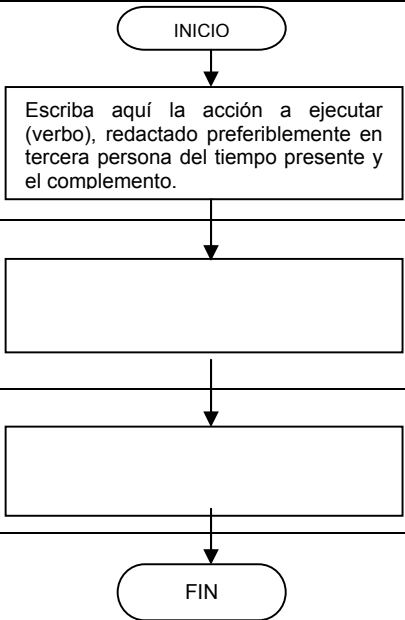
Para diligenciar la **matriz para la descripción del procedimiento** se debe tener en cuenta:

- No.:** Es el orden consecutivo para ejecutar las actividades.
- EJECUTOR:** Nombre del cargo de quien efectivamente realiza la actividad.
- ACTIVIDAD:** (Verbo) es la acción a ejecutar, redactado preferiblemente en tercera persona del tiempo presente y se agrega el complemento que hace referencia a los aspectos de modo, tiempo y lugar.
- REGISTROS:** Son documentos permanentes que identifican y describen resultados de las actividades del procedimiento.
- OBSERVACIONES:** Hace referencia a anotaciones importantes como identificación de puntos de control entre otros.



 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>(ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)</b>	
	<b>VERSIÓN No. 1.0</b>	

***FLUJOGRAMA PARA DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS***


ACTIVIDAD	EJECUTOR	REGISTROS
	<p>Escriba aquí el nombre del cargo de quien ejecuta la actividad.</p>	<p>Escriba aquí los documentos permanentes que identifican y describen los resultados de la actividad si es que los genera.</p>

El responsable del proceso, en casos excepcionales, puede optar por presentar la descripción del procedimiento de manera diferente, dejando la justificación escrita en el mismo documento.



## ANEXO No. 4

### ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR ACTAS

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	(ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL COMITÉ, CONSEJO O REUNIÓN) ACTA No. _____ DE (AÑO)			
	<b>LUGAR:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>HORA INICIO:</b>	<b>HORA FIN:</b>

OBJETIVO

ORDEN DEL DÍA	
1.	5.
2.	6.
3.	7.
4.	

DESARROLLO TEMATICO			
	TEMAS TRATADOS	RESULTADOS	ACCIONES A EJECUTAR
1.			1.
2.			2.
3.			3.

RELACION DE ANEXOS		
No. de ORDEN	TITULO	RELACIÓN CON EL DESARROLLO TEMÁTICO (*)

(\*) NUMERAL AL CUAL SE APLICA

COMPROMISOS			
ACCION		RESPONSABLE	FECHA LIMITE EJECUCION
1.			
2.			
3.			

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES	
NOMBRE Y CARGO	FIRMA
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA Y  
TRANSCRIBE EL ACTA

## INSTRUCCIONES PARA LA ELABORACIÓN DE ACTAS

**ENCABEZADO:** Espacio para identificar el acta, este aparece en todas las hojas de la misma y contiene: .

- **NOMBRE DEL COMITÉ, CONSEJO O REUNIÓN QUE SESIONA:**
- **NUMERO CONSECUTIVO:** Cada acta debe numerarse en forma consecutiva, iniciando con el No. 01 en cada vigencia fiscal
- **LUGAR:** Sitio donde se desarrolla la reunión.
- **FECHA:** Señala el día, mes y año en que se realiza la reunión
- **HORA INICIO /HORA FIN:** Hace referencia a la hora en que se inicia y culmina formalmente la reunión

**OBJETIVO:** Se expresa el motivo de la reunión.

**ORDEN DEL DÍA:** Se relacionan en forma secuencial los temas a tratar en la reunión. Ejm:

- Llamado a lista y verificación del Quórum
- Lectura y aprobación del acta anterior
- Temas Específicos a tratar (Objetivo de la reunión)

**DESARROLLO TEMÁTICO:** Se describen orden secuencial los temas tratados, los resultados y las acciones a ejecutar.

**RELACIÓN DE ANEXOS:** Se describen orden secuencial, el nombre de los diferentes formatos, formularios, planillas, o cualquier otro documento. En la columna de relación con el desarrollo temático anotar el numeral y tema tratado al cual corresponde el anexo.

**COMPROMISOS:** Se deben detallar claramente, las actividades y el o los responsable (s) de su ejecución, así como la fecha limite para su realización.

**FIRMA DE LOS PARTICIPANTES:** Se relaciona nombre completo y cargo de cada una de las personas que asisten a la reunión, incluidos los invitados

**NOTA A PIE DE PAGINA:** Nombre de quien elabora y/o transcribe el acta.