



MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.

NTC ISO 9001: 2000

VERSIÓN No. 1.0

Fecha:

ELABORADO POR:	Profesional Especializado Dirección Técnica de Planeación	Jorge Aurelio Tabares Vargas
	CARGO	NOMBRE FIRMA
REVISADO POR:	Directora Técnica de Planeación Contralor Auxiliar	Nancy Patricia Gómez Martínez Miguel Angel Morales Russi
	CARGO	NOMBRE FIRMA
APROBADO POR:	Directora Técnica de Planeación Contralor	Nancy Patricia Gómez Martínez Juan Antonio Nieto Escalante
	CARGO	NOMBRE FIRMA

ORIGINAL ☐ **COPIA** ☐ **CONTROLADA** **SI** ☐ **NO** ☐

COPIA No. **SELLO:** **No. DE FOLIOS:**

Con formato

Eliminado: ¶

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. OBJETIVO	7
2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.....	7
2.1 RESPONSABILIDAD.....	7
2.2 CONTROL DE CAMBIOS.....	8
2.3 DISTRIBUCIÓN	8
3. EXCLUSIONES.....	8
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
5. LA CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C.	9
5.1. PRESENTACIÓN.....	9
5.1.1. Propósitos De La Contraloría De Bogotá D.C.....	10
5.2. POLITICA DE CALIDAD: PLAN ESTRATEGICO.....	10
5.3. ORGANIZACION DE LA CONTRALORIA DE BOGOTÁ D. C.	10
5.4. TERMINOS Y DEFINICIONES DE CALIDAD.....	12
5.5 MAPA DE PROCESOS	12
5.5.1 Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	12
5.5.1.1 Proceso Orientación Institucional:	13
5.5.1.2 Proceso Enlace con Clientes:	13
5.5.1.3 Proceso Prestación de Servicio Macro:.....	13
5.5.1.4 Proceso Prestación de Servicio Micro:	13
5.5.1.5 Proceso Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva:	13
5.5.1.6 Proceso Gestión Humana:.....	13
5.5.1.7 Proceso Gestión Documental:	14
5.5.1.8 Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros:.....	14
6. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTÁ	14
6.1 PROCESO ORIENTACION INSTITUCIONAL.....	14
6.1.1 Objetivo	14
6.1.2. Responsabilidad.....	14
6.1.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	15
6.1.4 Documentos Asociados.....	15
6.2. PROCESO ENLACE CON CLIENTES	15
6.2.1 Objetivo	15

6.2.2 Responsabilidad.....	15
6.2.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	15
6.2.4 Documentos Asociados.....	15
6.3 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MACRO	16
6.3.1 Objetivo	16
6.3.2 Responsabilidad.....	16
6.3.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	16
6.3.4 Documentos Asociados.....	16
6.4 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MICRO.....	16
6.4.1 Objetivo	16
6.4.2 Responsabilidad.....	16
6.4.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	17
6.4.4 Documentos Asociados.....	17
6.5. PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	17
6.5.1 Objetivo	17
6.5.2 Responsabilidad.....	17
6.5.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	17
6.5.4 Documentos Asociados.....	18
6.6. EL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA.....	18
6.6.1 Objetivo	18
6.6.2 Responsabilidad.....	18
6.6.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	18
6.6.4 Documentos Asociados.....	18
6.7. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL.....	18
6.7.1 Objetivo	18
6.7.2 Responsabilidad.....	19
6.7.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	19
6.7.4 Documentos Asociados.....	19
6.8. PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	19
6.8.1 Objetivos	19
6.8.2 Responsabilidad.....	19
6.8.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000.....	20
6.8.4 Documentos Asociados.....	20

INTRODUCCION

Durante las últimas décadas, la calidad y la gestión eficiente y efectiva se han convertido en el factor competitivo número uno de las organizaciones; por este motivo y como respuesta a la necesidad del fortalecimiento de la entidad como organización técnica, la Contraloría de Bogotá ha atendido el compromiso de proveer servicios conformes a los requerimientos de sus clientes (Concejo de Bogotá y Ciudadanía), es por ello que se han realizado modificaciones sustanciales en su estructura orgánica y funcional, adecuados a la complejidad del Distrito Capital y así como la concepción de un nuevo modelo de fiscalización para Bogotá como elemento generador de compromiso de los funcionarios, gracias a lo cual es posible lograr la satisfacción y superación de las expectativas de nuestros Clientes; y la Mejora Continua.

Además, la Contraloría de Bogotá, D.C. ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, concebido a partir de mi programa de Gestión como Candidato a Contralor de Bogotá a finales de 2000: ¿Tiene Bogotá Distrito Capital la Contraloría que requiere?, propuesta en la que afirmaba: **“Una concepción del fortalecimiento democrático y de lucha contra la corrupción a través del Control fiscal, requiere no sólo de una firme voluntad, sino de una importante capacidad de conducción de Procesos que garanticen el desarrollo de una gestión de resultados mediante instrumentos ágiles y certeros”**, proponiendo como líneas de acción, entre otras, la estandarización de las técnicas para el ejercicio del control, acciones que conjuntamente se constituirían en estrategias para la optimización del proceso de fiscalización, cuya implementación garantizaría a la Contraloría de Bogotá su **cumplimiento misional dentro de estándares internacionales de calidad**, es decir, uno de los objetivos de mi propuesta programática fue la búsqueda de la **CERTIFICACION DE LOS PROCESOS** que adelanta la Contraloría de Bogotá, D.C.

Bajo esta concepción, se implementó un proceso de transformación, comenzándose a trabajar en profundas reformas a la entidad, mediante el desarrollo de actividades tendientes al mejoramiento continuo como la Reestructuración Administrativa, ajuste a la planta de personal, construcción participativa del Manual de Fiscalización para Bogotá MAFISBO, introducción de conceptos novedosos como los controles: Integral, del Control, Transversal, de Advertencia y para el Mejoramiento; generación de un sistema de medición de la productividad de las Direcciones Sectoriales, adoptándose entre otras, las metodologías para la cuantificación de los beneficios del control fiscal y la de “Escrutinios de Eficiencia”, desarrollada por el Programa de Lucha contra la Corrupción de la Presidencia de la República, así como la formulación, implementación y seguimiento del **Plan Estratégico**.

De acuerdo con los mismos propósitos, se implementaron herramientas de Medición tales como el, Sistema Distrital de riesgos institucionales **SIDRI** para nuestros sujetos de control; Medición de Resultados **SIMER**, y Seguimiento y Monitoreo al Plan Operativo Anual **POA**.

En atención a la ley de austeridad del gasto público y la restricción presupuestal a la que fue sometida la Contraloría de Bogotá, se adelantaron gestiones encaminadas a la financiación del proyecto a través del Programa Nacional de Aseguramiento y Certificación de la Calidad –PNAC, administrado por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, se logró la inclusión de la Contraloría de Bogotá como BENEFICIARIA del programa, razón por la cual se contó con aportes encaminados a sufragar gastos de capacitación, consultoría para la implementación, preauditoría, para la realización del diagnóstico de la entidad, la proyección del plan de trabajo y la suscripción del contrato de asesoría culminado satisfactoriamente.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. refuerza su capacidad de proveer en forma coherente sus productos (Informes de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral y obligatorios de Ley; informes estructurales, sectoriales y pronunciamientos; Fallos sin Responsabilidad Fiscal y auto por el cual se acepta el pago total y se archiva el proceso ejecutivo); Divulgación de los resultados del control a través de comunicados de prensa, declaraciones y publicaciones, entre otros), con fundamento en la aplicación de la norma internacional ISO 9001:2000, como elemento de comprobación de su eficiencia, eficacia y pertinencia con los fines misionales establecidos en el marco legal aplicable y especialmente, en el empeño de lograr mejorar el nivel de calidad de vida de los ciudadanos Bogotanos a través de la optimización de sus actividades, unificando los conceptos y estandarizando la ejecución de los procesos, hechos que garantizan la debida armonización y calidad en los resultados.

Como resultado de lo anterior, se presenta el **Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá**, documento que especifica el modelo de Gestión de la Calidad estructurado e implementado en nuestra entidad para facilitar la socialización de los procesos y sus interacciones. El Manual de Calidad está compuesto por **seis (6) Secciones**, cada una de las cuales se halla dividida en Subsecciones. **En la Sección 1** se presenta el Objetivo del Manual; **en la Sección 2** Su Estructura, Alcance y Control; **en la Sección 3** las Exclusiones; **en la Sección 4** los Documentos de Referencia; **en la Sección 5** se relacionan aspectos concretos de la Entidad.

La Sección 6 describe los ocho (8) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad: Orientación Institucional; Enlace con Clientes; Prestación de Servicio Macro; Prestación de Servicio Micro; Prestación de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva; de Gestión Humana; de Gestión documental y de Gestión de Recursos Físicos y Financieros, que expresan el compromiso de la Entidad para implementar los Principios Básicos de la Norma, indicando claramente para cada uno de ellos su Objetivo, Responsabilidad y Relación con el Modelo ISO 9001: 2000.

El Sistema de Gestión de Calidad contenido en el presente Manual de Calidad está totalmente adecuado a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, aunque su implementación por sí misma no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los funcionarios de la entidad, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento. En consecuencia, estoy seguro que la Contraloría de Bogotá obtendrá la CERTIFICACIÓN y especialmente, se logrará el Mantenimiento del

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. VERSIÓN No. 1.0
---	--

Sistema que hará factible su permanencia como Organismo de Control en el ámbito Distrital.

Es mi compromiso en calidad de Representante Legal de la Entidad:

Colocar en práctica durante el desarrollo del diario accionar nuestros Valores Institucionales, con el fin de que el producto del trabajo lleve implícito el sello de la Transparencia, Efectividad, Imparcialidad, Proactividad, Competitividad, Objetividad, Trabajo en equipo, Independencia, Excelencia y Liderazgo.

Participar con empeño en todas las actividades que permitan la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría de Bogotá, con miras a obtener la certificación de calidad de nuestros procesos bajo los estándares de la Normas ISO 9001, versión 2000.

Acatar las normas y orientaciones que para el efecto disponga el Consejo de Calidad de la Contraloría de Bogotá D.C.

Liderar lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad en coordinación con el Consejo de Calidad y el Equipo Técnico de Gestión de Calidad para asegurar a la Contraloría de Bogotá D.C., la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual de Calidad.

En cumplimiento de la legislación, el marco reglamentario del control fiscal y las actividades de la entidad, así como de la Norma ISO 9001:2000, he designado como Coordinador General y representante de calidad al Contralor Auxiliar, para orientar y desarrollar las acciones necesarias que aseguren la implementación, mantenimiento, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría de Bogotá.

JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE
Contralor de Bogotá, D.C

1. OBJETIVO

El Objetivo del Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el Sistema de Gestión de la Calidad a nuestros clientes informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción.

2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en este Manual de Calidad está desarrollado de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, en todas sus Áreas: Misionales, de Apoyo y de Enlace, en ocho (8) Procesos de Primer Nivel:

- **Misionales: Prestación de Servicio Macro**, Direcciones de Economía y Finanzas Distritales, de Recursos Naturales y Medio Ambiente y Subdirecciones de Análisis Sectorial; **Prestación de Servicio Micro**, Direcciones Técnicas Sectoriales, Subdirecciones de Fiscalización, Grupo Especial de Indagaciones Preliminares GEIP, Despacho del Contralor Auxiliar y la Dirección de Planeación y; **Prestación de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva**, Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y Subdirecciones de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
- **De Enlace:** Direcciones de Desarrollo Local y Participación Ciudadana ; de Apoyo al Despacho y Oficina Asesora de Comunicaciones. El Proceso de enlace con los Clientes se desarrolla en tres (3) Procesos de Segundo Nivel:
 - Enlace con la Ciudadanía.
 - Enlace con el Concejo.
 - Enlace la Opinión Pública.
- **De Apoyo: Orientación Institucional**, Despachos del Contralor de Bogotá y Contralor Auxiliar, Dirección Técnica de Planeación, Oficinas Asesoras de Control Interno y Jurídica; **Gestión Humana**, Direcciones de Talento Humano y; Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación; Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios; **Gestión Documental**, Direcciones Administrativa y Financiera, Planeación y; de Informática; **Gestión de Recursos Físicos y Financieros**, Direcciones Administrativa y Financiera y; de Informática.

La **CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C.** adopta las siguientes disposiciones para la emisión, actualización, control, difusión y archivo del Manual de Calidad o una parte del mismo, conforme a lo descrito en el “Procedimiento para Controlar Documentos Internos”:

2.1 RESPONSABILIDAD

La Directora Técnica de Planeación realiza la revisión técnica del Manual de Calidad, dando su aprobación en primera instancia; el Coordinador General del Sistema de

Gestión de Calidad, como responsable de la validez de su contenido y su formalización lo emite, siendo aprobado en forma definitiva por el Contralor de Bogotá antes de su distribución.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de exclusiones para determinar su aprobación es del Consejo de Calidad.

2.2 CONTROL DE CAMBIOS

En la hoja "HISTORIAL DE CAMBIOS" se describen las modificaciones realizadas al Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá, D.C.. El control y registro actualizado es mantenido por el Director Técnico de Planeación en su calidad de coordinador técnico y de apoyo de Sistema de Gestión de Calidad.

2.3 DISTRIBUCIÓN

La distribución del Manual de Calidad se efectuará de acuerdo con el "procedimiento para Controlar Documentos Internos".

3. EXCLUSIONES

No son aplicables a la Contraloría de Bogotá los siguientes requisitos ISO 9001:2000:

1. **El Requisito 7.3, "Diseño y Desarrollo de Productos"**, puesto que la Entidad no diseña ni desarrolla productos, debido a que ejerce el control fiscal de acuerdo con lo definido en el marco legal y constitucional.
2. **El Requisito 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.
3. **El Requisito 7.5.4, "Propiedad del Cliente"**, puesto que la Entidad no mantiene bajo su control bienes propiedad de los Clientes.
4. **El Requisito 7.6, "Control de los dispositivos de seguimiento y de medición"**, ya que la entidad 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.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Norma ISO 9000:2000:** Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- **Norma ISO 9001:2000:** Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.

	MANUAL DE CALIDAD D ELA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C. VERSIÓN No. 1.0
---	--

Con el objeto de evitar el uso de reglamentación obsoleta, se referencia la aplicable en la Entidad:

1. Constitución Política de 1991.
2. Ley 42 de 1993, “Sobre la organización del sistema del control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen”.
3. Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa”.
4. Ley 734 de 2002 " Por la Cual se adopta el Código Disciplinario Unico"
5. Ley 610 de 2000, “Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal competencia de las Contralorías”.
6. Ley 617 de 2000, “Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del Gasto Público Nacional”.
7. Acuerdo 24 de abril de 2001 “Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá D.C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones”.
8. Resolución Reglamentaria 025 del 24 de julio de 2001 “ Por la cual se reglamenta el Comité Operativo como órgano de asesoría y Coordinación en la Contraloría de Bogotá”.
9. Resolución Reglamentaria 026 del 24 de julio de 2001 “Por la cual se reglamenta el Comité Directivo como órgano superior jerárquico de consulta, coordinación y evaluación en la Contraloría de Bogotá D.C.”
10. Resolución Reglamentaria 030 del 27 de julio de 2201 “Por la cual se reglamenta el Comité Técnico Sectorial en la Contraloría de Bogotá D.C.”
11. Resolución Reglamentaria No. 025 del 7 de octubre de 2002 “Por la cual se establece la organización técnica para asegurar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría de Bogotá”.

5. LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.

5.1. PRESENTACIÓN

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.

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 Distrital 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 73 años de vida de la Entidad, los conceptos de control fiscal han mejorado paralelamente con el crecimiento y las nuevas dimensiones de nuestra 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 las reformas a la Constitución Política (1991), dicho control es posterior y selectivo, con una prioridad: la búsqueda de una gestión pública basada en la eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración ambiental.

5.1.1. Propósitos De La Contraloría De Bogotá D.C..

Los principales propósitos de la entidad se encuentran incluidos en la formulación de su misión, visión y valores institucionales contenidos en el Plan Estratégico.

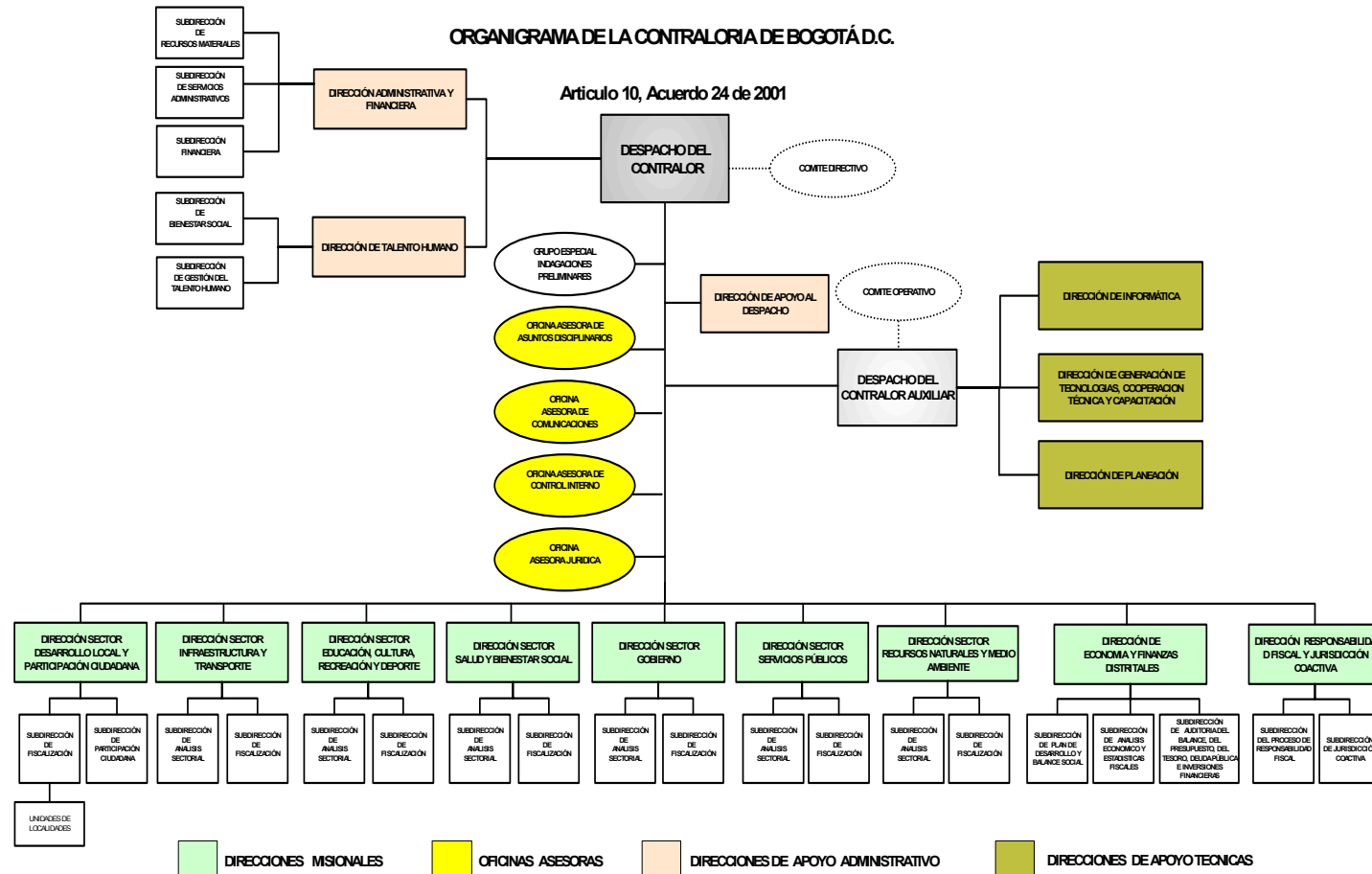
5.2. POLITICA DE CALIDAD: PLAN ESTRATEGICO

La Alta Dirección establece la Política de Calidad en la Entidad, el Contralor la aprueba y valida los cambios presentados, difundándose por medio de capacitaciones y comunicaciones por correo electrónico y la Intranet a los funcionarios y efectuándose Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Dirección, a fin de asegurar su continua relevancia y adaptabilidad.

La Política de Calidad está reflejada en el Plan Estratégico, contenidos en los Objetivos Corporativos que establecen la intención global de la Dirección en relación con el ejercicio del control fiscal y los resultados que la Contraloría de Bogotá espera frente a sus clientes y al mejoramiento mismo de la entidad.

5.3. ORGANIZACION DE LA CONTRALORIA DE BOGOTÁ D. C..

La Estructura Organizacional de la Contraloría de Bogotá está establecida de acuerdo con el artículo 10 del Acuerdo 24 de 2001 dentro del siguiente organigrama:



	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

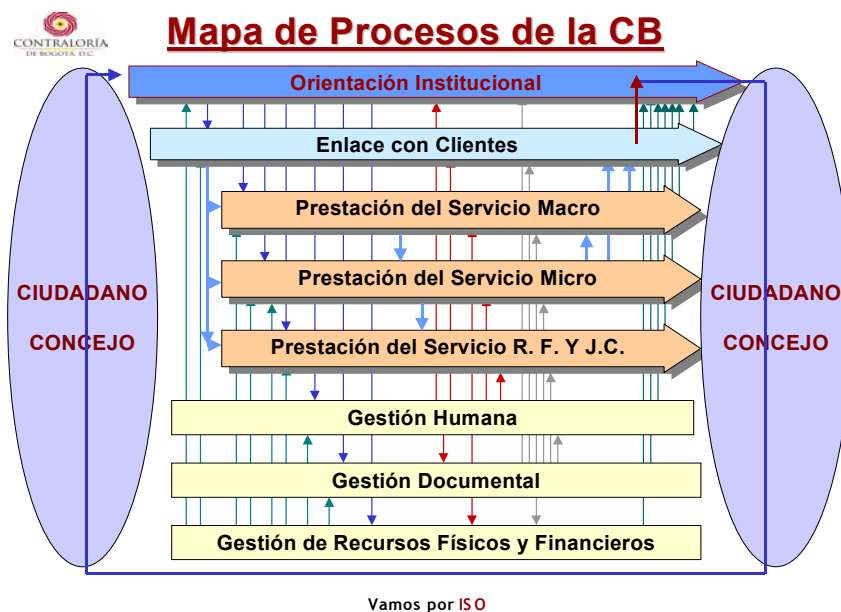
TERMINOS Y DEFINICIONES DE

5.4. CALIDAD

En el Manual de Calidad de la Contraloría de Bogotá se emplean los términos y definiciones de acuerdo con la Norma ISO 9000:2000.

5.5 MAPA DE PROCESOS

La **CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C.** adoptó el “**MAPA DE PROCESOS**”, esquema que integra los ocho (8) procesos de la Entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000: Orientación Institucional; Enlace con Clientes; Prestación de Servicio Macro; Prestación de servicio Micro; Prestación de Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva; Gestión Humana; Gestión Documental y Gestión de Recursos Físicos y Financieros.



5.5.1 Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

La interacción de los Ocho (8) Procesos de la Entidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad se presenta de la siguiente manera:

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

5.5.1.1 Proceso Orientación Institucional:

Se encuentra en cabeza de la alta dirección y su propósito es definir la política de calidad orientada a las necesidades de la organización y sus 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 que permite realizar seguimiento a los objetivos de calidad y verifica la implementación y los resultados generados por los procesos a través de las auditorías internas de calidad y de la Revisión por la Dirección.

5.5.1.2 Proceso Enlace con Clientes:

El Proceso de enlace con el Cliente establece los procedimientos de atención a la Ciudadanía, Opinión Pública y Concejo, así como la estrategia para la medición de su satisfacción. Su análisis se constituye en insumo para la Prestación de los Servicios Misionales Macro, Micro y; Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

5.5.1.3 Proceso Prestación de Servicio Macro:

El Proceso de Prestación de Servicio Macro sirve como insumo para la Prestación del Servicio Micro y a su vez, recibe sus productos. Sus resultados se reflejan en el proceso Enlace con el Cliente, puesto que los informes que produce son de interés para la Ciudadanía y el Concejo de Bogotá, para tal efecto, caracteriza sus productos, planifica su calidad y adopta los procedimientos.

5.5.1.4 Proceso Prestación de Servicio Micro:

El Proceso de Prestación de Servicio Micro desarrolla las auditorías, recibiendo insumos de los Procesos: Enlace con los Clientes y Prestación del Servicio Macro. Tiene relación directa con la parte interesada (sujetos de control). Su producto son los Informes de Auditoría, que también sirven de insumo para los Procesos: Enlace con los Clientes – Opinión Pública y, Prestación del Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

5.5.1.5 Proceso Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva:

El Proceso de Prestación del Servicio de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se fundamenta en sus dos productos: Auto mediante el cual se reconoce el pago total y se ordena el archivo del proceso ejecutivo y Fallo sin Responsabilidad Fiscal, para lo cual caracteriza sus productos, planifica su calidad, determina y adopta sus productos.

5.5.1.6 Proceso Gestión Humana:

El Proceso Gestión Humana juega un papel fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad, desarrollando el Manual de Formación y Habilidades, determinando las necesidades de capacitación con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

Igualmente, determina los procedimientos necesarios para el suministro adecuado del talento humano, especialmente los relacionados con los procesos misionales.

5.5.1.7 Proceso Gestión Documental:

El Proceso Gestión Documental se constituye en la base del Sistema de Gestión de Calidad y suministra lo relacionado con el manejo y control de la información de los demás procesos. Determina las disposiciones para el control y la distribución de los documentos y registros necesarios para el Sistema.

5.5.1.8 Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros:

El Proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

6. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA

Los Procesos de Calidad que se ejecutan en la Entidad se describen en el Manual de Calidad, así:

6.1 PROCESO ORIENTACION INSTITUCIONAL

6.1.1 Objetivo

Establecer y difundir la Política y Objetivos de Calidad de la Organización que permitan satisfacer tanto las necesidades de nuestros clientes como los requisitos legales y reglamentarios, así como evaluar el desempeño de la Contraloría de Bogotá D.C., para el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y el Mejoramiento Continuo.

6.1.2. Responsabilidad

El responsable del Proceso Orientación Institucional es el Contralor de Bogotá, máxima autoridad del Sistema de Gestión de Calidad, quien define la Política de Calidad y expide las directrices correspondientes. **El Contralor Auxiliar** fue designado por la Alta Dirección como **Coordinador General del Sistema de Gestión de Calidad** y representante del Contralor para generar una cultura de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos misionales, verificando que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad. **La Directora Técnica de Planeación es la Coordinadora Técnica y de Apoyo**, quien tiene la responsabilidad de dar el soporte necesario para el mantenimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Además, son responsables la **Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno** y el **Jefe de Oficina Asesora Jurídica**.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

6.1.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La Formulación, Difusión y Seguimiento a la orientación de la Contraloría de Bogotá se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numeral 4.1**, Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad y el **Capítulo 5**, Responsabilidad de la Dirección.

La Evaluación y Acompañamiento al Desarrollo de la Estrategia de la Contraloría de Bogotá se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numeral 8.2.2**, Auditoría Interna.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.1.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Orientación Institucional se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

6.2. PROCESO ENLACE CON CLIENTES

6.2.1 Objetivo

Establecer un Enlace permanente con el Cliente (CONCEJO, OPINIÓN PÚBLICA Y CIUDADANIA).

6.2.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso Enlace con Clientes es el **Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana**.

6.2.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La Relación de la Contraloría de Bogotá con los clientes se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 7.2**, Procesos Relacionados con el Cliente y **8.2.1**, Satisfacción del Cliente.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.2.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Enlace con Clientes se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

6.3 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MACRO

6.3.1 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.

6.3.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso es el **Director de Economía y Finanzas** y las dependencias responsables de adelantar este objetivo dentro de la Contraloría de Bogotá son las Direcciones de Economía y Finanzas Distritales; Recursos Naturales y Medio ambiente y las Subdirecciones de Análisis Sectorial.

6.3.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La Realización del proceso para Ejercer Control Fiscal Macro se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 7.1**, Planificación de la Realización del Producto; **7.5**, Producción y Prestación del Servicio, con excepción del numeral 7.5.2 Validación de procesos de acuerdo con la aclaración indicada en el capítulo de exclusiones; **8.2.4**, Seguimiento y Medición del Producto y **8.3**, Control del Producto No Conforme

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.3.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Prestación de Servicio Macro se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

6.4 PROCESO PRESTACION DE SERVICIO MICRO

6.4.1 Objetivo

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

6.4.2 Responsabilidad

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

El responsable del Proceso de Prestación de Servicio Micro es la **Directora de Planeación**. Las siete (7) Direcciones Sectoriales, son las encargadas del proceso de auditoría y el Grupo Especial de Indagaciones Preliminares, que comparte la función en el trámite de las Indagaciones y los Controles de Advertencia, el Despacho del Contralor Auxiliar y la Dirección de Planeación en la planificación del Proceso y la consolidación del Plan de Auditoría Distrital PAD.

6.4.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La Realización del proceso para ejercer Control Fiscal Micro se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 7.1**, Planificación de la Realización del Producto; **7.5**, Producción y Prestación del Servicio, con excepción del numeral 7.5.2 Validación de procesos de acuerdo con la aclaración indicada en el capítulo de exclusiones; **8.2.4**, Seguimiento y Medición del Producto y **8.3**, Control del Producto No Conforme

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.4.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso prestación de Servicio Micro se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

6.5. PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA

6.5.1 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.

6.5.2 Responsabilidad

La responsabilidad del Proceso está a cargo del **Director de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva**.

6.5.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

Realización del Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 7.1**, Planificación de la Realización del Producto; **7.5**, Producción y Prestación del Servicio, con excepción del numeral 7.5.2 Validación de procesos de acuerdo con la aclaración indicada en el capítulo de exclusiones; **8.2.4**, Seguimiento y Medición del Producto y **8.3**, Control del Producto No Conforme

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.5.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Prestación de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

6.6. EL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

6.6.1 Objetivo

Desarrollar competencias del Talento Humano de la Contraloría de Bogotá D.C., para apoyar el cumplimiento de la misión Institucional, optimizando la asignación el recurso humano.

6.6.2 Responsabilidad

La responsabilidad del Proceso esta a cargo de la **Directora de Talento Humano**. En este proceso participan en forma directa las Direcciones de Talento Humano y de Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación, así como la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, con interrelación de los demás Procesos.

6.6.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La identificación y planeación de acciones para el desarrollo de la conciencia hacia la calidad y la competencia de personal se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numeral 6.2**, Recursos Humanos.

La Ejecución de las Acciones para Alcanzar la Competencia del Personal se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numeral 6.2**, Recursos Humanos.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.6.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Gestión Humana se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

6.7. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

6.7.1 Objetivo

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

Administrar la Información de los procesos del sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría de Bogotá para apoyar el mejoramiento de su eficiencia y eficacia soportada en la modernización de los sistemas de información y la plataforma tecnológica.

6.7.2 Responsabilidad

Las dependencias responsables son las Direcciones Administrativa y; de Informática. El responsable del proceso es el **Director Administrativo y Financiero**, interviniendo además, todas las dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C.

6.7.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La Gestión del Conocimiento, la Información y la Documentación de la Contraloría de Bogotá se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 4.2**, Requisitos de la documentación; y **6.3**, Infraestructura.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.7.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Gestión Documental se referencian en el Listado Maestro de Documentos.

6.8. PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

6.8.1 Objetivos

- Satisfacer las necesidades de insumos y servicios requeridos por los procesos del sistema de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C., para asegurar el cumplimiento de su misión.
- Garantizar el pago oportuno de los compromisos de la Entidad a los clientes internos y externos.
- Garantizar que los recursos destinados y focalizados al cumplimiento de la Misión Institucional se aproximen al estándar del 75%

6.8.2 Responsabilidad

El responsable del Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros es el **Director Administrativo y Financiero**. Las dependencias responsables la Dirección Administrativa y Financiera y; de Informática. La asignación de recursos está documentada en el **"Procedimiento de Compras"**.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
	VERSIÓN No. 1.0

Los Directores de cada dependencia y Jefes de Oficinas asesoras y Grupo Especial de Indagaciones Preliminares 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.

6.8.3 Relación con el Modelo ISO 9001:2000

La Planeación y Ejecución de Presupuestos asegurando que las partidas responden a las necesidades de la Operación y del Plan Estratégico se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 5.1**, Compromiso de la Dirección; **6.1**, Provisión de Recursos.

La Asignación y Mantenimiento de Equipos e Infraestructura para la Ejecución de los Procesos Misionales se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 6.3**, Infraestructura; **6.4**, Ambiente de Trabajo y **7.4**, compras.

El Seguimiento al Proceso y Mejora se asocia con la Norma ISO 9001:2000, **Numerales 8.2.3**, Seguimiento y Medición de los Procesos; **8.4**, Análisis de Datos y **8.5**, Mejora.

6.8.4 Documentos Asociados

Los documentos que desarrollan el proceso Gestión de Recursos Físicos y Financieros se referencian en el Listado Maestro de Documentos.