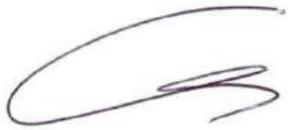


Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
 		
Nombre:	Oscar Efraín Velásquez Salcedo	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico 009-04	Director Técnico 009-04
Dependencia:	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Planeación
R.R. No.	<b>027</b>	Fecha <b>25 JUN. 2018</b>

TIPO DE PROCESO:	ESTRATÉGICO: <input checked="" type="checkbox"/> MISIONAL: <input type="checkbox"/> APOYO: <input type="checkbox"/> EVALUACIÓN: <input type="checkbox"/>
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
<b>DEPEDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Apoyo al Despacho.</li> <li>• Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>• Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.</li> <li>• Subdirección de gestión Local.</li> <li>• Gerencias Locales.</li> </ul>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Establecer un enlace permanente con los clientes Concejo, Ciudadanía y partes interesadas de la entidad, promoviendo la participación ciudadana y el ejercicio del Control Social, como insumos para el Control Fiscal y difundiendo el posicionamiento de la imagen institucional de la Contraloría de Bogotá D.C.

<p align="center"><b>ALCANCE</b></p>	<p>El Proceso inicia con el Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas y termina con la implementación de acciones de mejora establecidas en: Planes de mejoramiento, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora.</p>
<p><b>BASE LEGAL Y NORMATIVA</b></p>	<p>Ley 594 de 14 de julio de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Ley 1757 del 06 de julio de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.</p> <p>Ley 1712 de 6 de marzo de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y Decretos reglamentarios”.</p> <p>Decreto 1080 de 26 de mayo de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.</p> <p>Decreto No. 943 del 24 del 21 de mayo de 2014. “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.</p> <p>Decreto 1072 del 26 de mayo 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y demás normas reglamentarias”.</p> <p>Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016. “Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Acuerdo 664 del 28 de marzo de 2017. “Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016”.</p> <p>Norma NTC - ISO 9000:2015 del 15 de octubre de 2015. Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.</p> <p>Norma NTC-ISO 9001:2015 del 23 de septiembre de 2015. Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Norma NTC-ISO 14001:2015 del 23 de septiembre de 2015. Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de Gestión Ambiental.</p>

REQUISITOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:2015	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECRETO 1072 DEL 2015
		4.1, 4.2, 4.4 - 5.1, 5.2, 5.3, - 6.1, 6.2 - 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3.2 - 8.2.1 - 9.1.1, 9.1.2 - 10.1, 10.2, 10.3.	7.3, 7.4 - 10.1, 10.2, 10.3.

**DESCRIPCION DEL PROCESO**

PHVA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA		
		PROVEEDOR		INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	INTERNO	EXTERNO
		INTERNO	EXTERNO						
PLANEAR	1	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional - PEI. Lineamientos de la Alta Dirección. Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.	Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas.	Plan Estratégico de Comunicaciones.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Entes de Control y Otras Partes Interesadas	
	2	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional Lineamientos de la Alta Dirección. Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión.	Formular actividades estratégicas para: • Plan de Acción del proceso	Plan de Acción del proceso. Mapa de Riesgos del proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Entes de Control.	

PHVA	No.	ENTRADA		INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA		
		PROVEEDOR				RESULTADOS	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
				Contexto de la organización.  Proyectos de inversión formulados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Riesgos del proceso.</li> </ul>			
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Plan Estratégico de Comunicaciones.				
		Proceso Gestión Administrativa y Financiera.		Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.				
		Gestión Jurídica.		Acciones para dar cumplimiento a la política de prevención del daño antijurídico.				
		Proceso Gestión del Talento Humano.		Talento humano competente y necesario para la operación y control eficaz de los procesos.  Ambiente de trabajo adecuado.				
		Proceso Evaluación y Mejora.	Entes de Control.	Informes de auditoría.				

PHVA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA		
		PROVEEDOR		INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	INTERNO	EXTERNO
		INTERNO	EXTERNO						
	3	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Elaborar documento en el que se focalicen los principales temas relacionados con la percepción de clientes, las acciones ciudadanas y los temas de impacto.	Documento de focalización de temas de impacto en la ciudadanía.	Proceso Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.		
			Ciudadanos.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.					
			Ciudadanía. Concejo.	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los clientes.					
	4	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional. Lineamientos de la Alta Dirección.	Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana.	Plan Anual de Acciones de Ciudadanas.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		
			Congreso de la República (Ley de participación ciudadana).	Instrumentos y mecanismos de Participación Ciudadana.					
<b>HACER</b>	5	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Estratégico Institucional. Lineamientos de la Alta Dirección.	Promover el ejercicio del control social y la participación ciudadana en la	Ciudadanos capacitados.		Cliente y otras Partes Interesadas.	

PHVA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA		
		PROVEEDOR		INSUMO		RESULTADOS	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Plan de Acción del proceso.  Plan Anual de Acciones Ciudadanas	ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal.			
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.		Acciones ciudadanas.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Cliente y otras Partes Interesadas.
		Proceso Gestión Jurídica.		Concepto jurídico o de legalidad.				
	6	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Acciones ciudadanas	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR y Propositiones radicados en la Contraloría de Bogotá.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Cliente y otras Partes Interesadas
		Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Cliente y otras Partes Interesadas	PQRs recibidas.				
			Concejo de Bogotá		Propositiones		Propositiones Atendidas.	
	7	Proceso Participación Ciudadana y		Instrumento que permita medir la satisfacción del cliente,	Medir la satisfacción de los clientes:	Informe sobre los resultados de la medición de la	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Cliente y otras Partes Interesadas

PHVA	No.	ENTRADA		INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
		PROVEEDOR					CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	EXTERNO
		INTERNO	EXTERNO					
		Comunicación con Partes Interesadas.		sobre los productos y servicios que genera la entidad	Ciudadanía y Concejo.	satisfacción de los clientes.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	
	8	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.		Información institucional: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciamientos comunicados.</li> <li>• Informes de Auditoría.</li> <li>• Informes Obligatorios.</li> <li>• Estudios estructurales.</li> <li>• Informe de Gestión del SIG.</li> </ul>	Difundir o divulgar información institucional.	Información divulgada.	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.	Cliente y otras Partes Interesadas
	9	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Manual único de rendición de cuentas.	Coordinar la rendición pública de cuentas de la Entidad.	Rendición de cuentas a la ciudadanía.		Cliente y otras Partes Interesadas
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información		Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad.				

PHVA	No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
		PROVEEDOR		INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
		Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.		Infraestructura necesaria para la operación del proceso.				
		Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG		Informes de Gestión de los Procesos.				

<b>VERIFICAR:</b>	<p>El análisis de datos incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Informe de Gestión del Proceso.</li> <li>- Resultados de Revisión por la Dirección.</li> <li>- Informes de auditorías internas y externas.</li> <li>- Informe de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Informe de verificación al seguimiento al Plan de Mejoramiento.</li> <li>- Informe de verificación al seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso.</li> <li>- Informe de verificación al seguimiento Oportunidades de Mejora del proceso.</li> <li>- Informe de verificación al seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del proceso.</li> <li>- Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.</li> <li>- Información divulgada del proceso.</li> <li>- Información documentada, conservada y controlada.</li> </ul>
-------------------	--



**CARACTERIZACIÓN  
PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON  
PARTES INTERESADAS –PPCCPI**

Código formato: PGD-02-03

Versión 11.0

Código documento: PCCPI-01

Versión: 10.0

Página 9 de 12

**ACTUAR:**

**La mejora del proceso se encuentra establecida en las acciones de:**

- Planes de Mejoramiento.
- Mapa de Riesgos.
- Oportunidades de mejora.

OBSOLETE

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
		DOCUMENTOS	REGISTROS	CONTROLES.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores incluidos en los planes, programas y proyectos.</li> <li>Tablero de control.</li> <li>Cronogramas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgos.</li> <li>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.</li> <li>Matriz de aspectos e impactos ambientales.</li> <li>Oportunidades de Mejora</li> </ul>	<p>Listado Maestro de Información Documentada</p>	<p>Tabla de Retención Documental - TRD.</p>	<p>Los controles del proceso se encuentran establecidos en los diferentes procedimientos del proceso.</p>

**RECURSOS:** Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una tarea en las diferentes etapas del proceso, a saber:

<p><b>Humanos:</b></p> <p>Funcionarios competentes.</p>	<p><b>Físicos:</b></p> <p>Infraestructura. Ambiente de trabajo.</p>	<p><b>Financieros:</b></p> <p>Presupuesto de funcionamiento. Proyectos de Inversión.</p>	<p><b>Tecnológicos:</b></p> <p>Hardware. Software.</p>	<p><b>Virtuales y de información:</b></p> <p>Intranet. Página Web. Correo electrónico. Activos de información</p>
---	---	--	--	---

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>R.R. No. Fecha: Día/mes/año</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1.0	R.R. No. 018 14 marzo 2003	Ver caracterización, link normatividad.
2.0	R.R. No. 032 29 mayo 2003.	Ver caracterización, link normatividad.
3.0	R.R. No. 004 14 febrero 2008.	Ver caracterización, link normatividad.
4.0	R.R. No. 016 30 septiembre 2008	Ver caracterización, link normatividad.
5.0	R.R. No. 010 28 abril 2009	Ver caracterización, link normatividad.
6.0	R.R. No. 021 19 agosto 2010	Ver caracterización, link normatividad.
7.0	R.R. No. 020 09 mayo 2013	Ver caracterización, link normatividad.
8.0	R.R. No. 046 31 diciembre 2014	<p>La caracterización cambia de versión, dado que mediante Acta No.13 del 13 de junio de 2017 (Proceso de Direccionamiento Estratégico), la Alta Dirección, aprobó la modificación al Mapa de Procesos de la Entidad, generados por la transición de la norma ISO 9001-2008 a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y demás normas reglamentarias, Acuerdos 658 de diciembre 21 de 2016 y 664 del 28 de marzo de 2017</p> <p>Teniendo en cuenta que se unificaron los Procesos de Participación Ciudadana - PPC y Comunicación Estratégica - PCE, en "Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas", se mantiene la versión a 9.0, conservando así la trazabilidad del proceso de Participación Ciudadana - Código PPC-020 desde la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es decir que las versiones 1.0, 2.0 y 3.0 del anterior Proceso de Comunicación Estratégica quedan inmersas en esta nueva versión.</p> <p>Asimismo, se ajustó el formato de la caracterización a lo establecido en el procedimiento para mantener la información documentada del Sistema Integrado de Gestión – SIG, objetivo, alcance, base legal y algunas actividades claves del proceso del ciclo PHVA.</p>

Versión	R.R. No. Fecha: Día/mes/año	Descripción de la modificación
9.0	R.R. 030 25 septiembre 2017	<p>En cumplimiento de lo establecido en el “PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA”, a partir de la metodología de “lluvia de ideas”, se analizó, la siguiente oportunidad de mejora, incluida en el informe consolidado de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión 2018 – Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, comunicado mediante memorando N° 3-2018-06375 de 27/02/2018, resultado registrado en el acta de equipo de gestores N° 6 de 01/03/2018, concluyéndose lo siguiente:</p> <p>“2. Oportunidad de mejora: Gestionar el ajuste del alcance del proceso en el documento “Caracterización Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas”, incluyendo lo correspondiente a participación ciudadana (asociada al Requisito 4.4).”</p> <p>Se decide incluir en el plan de mejoramiento con la siguiente acción:</p> <p>Acción correctiva: “Tramitar la solicitud de modificación de la caracterización del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con partes interesadas, de conformidad con el procedimiento vigente”. Lo anterior para corregir el alcance del proceso, el cual quedará redactado:</p> <p>ALCANCE: El Proceso inicia con el Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas y termina con la implementación de acciones de mejora establecidas en: Planes de mejoramiento, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora.</p>
10.0	R.R. 027 25 junio 2018	