

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES




**DISTRISEGURIDAD**

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTICULACIÓN

VERSIÓN 5.0

CARTAGENA, 18 DE NOVIEMBRE 2021

 <p><b>DISTRISSEGURIDAD</b> TECNOLOGÍA. PREVENCIÓN. ARTIFICIALIDAD.</p>	<h1>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES</h1>	<p><b>Código:</b> MGD-002 <b>Versión:</b> 4.0 <b>Fecha:</b> 27/10/2014 Página 2 de 138</p>
--	--	--

### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Giovana Venegas	Asesora SIG	Planeación	Febrero 2021
Revisión	Enrique Brieva	P.U.E. Planeación	Dirección General	Mayo 2021
Aprobación	Comité MIPG	N.A.	N.A.	Noviembre 2021
Oficialización	Pedro Rodelo Asfora	Director General	Dirección General	18/11/2021

### Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	3/12/2008	Emisión original	Director General
2.0	31/08/2010	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos debido a la revisión general que se realizó al sistema de gestión de calidad por las actualizaciones de las Normas ISO: 2008 y NTCGP 1000:2009 y la armonización con el Decreto 1599 de 2005 Modelo Estándar de Control Interno	Director General
3.0	08/10/2013	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos debido a la revisión general que se realizó al sistema de gestión de calidad y de acuerdo a la ley 1437 de 2011 en busca de la mejora continua del SGC	Dirección General
4.0	27/10/2014	Se actualiza el manual de procesos y procedimientos teniendo en cuenta que se actualizaron unos procedimientos de gestión financiera y gestión talento humano, todo esto con el fin de la mejora continua del proceso y del sistema	Dirección General
5.0	Noviembre 2021	Se actualiza manual de procesos y procedimientos de acuerdo a implementación del Decreto 1499 de 2017 Modelo Institucional de Planeación y Gestión MIPG	Dirección General

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## TABLA DE CONTENIDO

### CONTROL DE ACTUALIZACIONES

### SECCIÓN I – GENERALIDADES

- 1.1 INTRODUCCIÓN
- 1.2 OBJETIVO DEL MANUAL
- 1.4 METODOLOGÍA
- 1.5 ESTRUCTURA INTERNA
  - 1.5.1 Denominación
  - 1.5.2 Naturaleza y Régimen Jurídico
  - 1.5.3 Sede Principal
  - 1.5.4 Órganos de Dirección
  - 1.5.5 Organigrama
- 1.6 MISIÓN
- 1.7 VISIÓN

### SECCIÓN II – MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### SECCIÓN III – PROCEDIMIENTOS

- 1.1 MARCO LEGAL
- 1.2 MANEJO Y CONSERVACIÓN
- 1.3 GLOSARIO
- 1.4 FORMATOS

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## ÍNDICE DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<b>PROCESOS ESTRATEGICOS.....</b>	<b>14</b>
<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION.....</b>	<b>14</b>
<b>PROCESOS MISIONALES.....</b>	<b>46</b>
<b>PROCESO GESTION DE PROYECTOS .....</b>	<b>46</b>
<b>PROCESO ENTREGA Y SUPERVISION.....</b>	<b>56</b>
<b>PROCESOS DE APOYO .....</b>	<b>60</b>
<b>PROCESO GESTION FINANCIERA.....</b>	<b>60</b>
<b>PROCESO GESTION INFRAESTRUCTURA.....</b>	<b>92</b>
<b>PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO.....</b>	<b>92</b>
<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>102</b>
<b>PROCESO DEFENSA JURIDICA.....</b>	<b>112</b>
<b>PROCESO GESTION TICS .....</b>	<b>112</b>
<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL.....</b>	<b>112</b>
<b>PROCESOS DE EVALUACION .....</b>	<b>126</b>
<b>PROCESO CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACION .....</b>	<b>126</b>

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## SECCION I. GENERALIDADES

### 1.1 INTRODUCCIÓN

Los procesos y los procedimientos de gestión, constituyen la base principal de los Sistemas de Gestión de Calidad y de Control Interno; por este motivo es forzosa la necesidad de que sean plasmados en manuales prácticos que puedan ser aprovechados como herramienta de consulta constante, tanto por quienes laboran en el Establecimiento Público, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol; como por quienes ejercen funciones de supervigilancia sobre dichos funcionarios en torno de las actividades allí descritas y su correcta ejecución.

DISTRISSEGURIDAD en aras de dar cumplimiento a la implementación del Decreto 1499 de 2017, actualiza este manual de procesos y procedimientos para ser utilizado como herramienta que describe el quehacer de la entidad a partir de procesos, actividades y procedimientos debidamente organizados, busca mejorar la ejecución de actividades de forma clara y organizada con puntos visibles de control, que permiten a la dirección y a los líderes de procesos realizar un seguimiento eficiente y eficaz. No obstante, es relevante inferir que esta herramienta tiene como fin último satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Con fundamento en los anteriores precedentes, se ha dispuesto este Manual de Procesos y Procedimientos, en el cual se definen las actividades que son necesarias para la construcción y soporte de cada uno de los procesos específicos con que cuenta la entidad, como son: **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION, GESTION TALENTO HUMANO, GESTION INFRAESTRUCTURA, GESTION DOCUMENTAL, GESTION FINANCIERA, GESTION TICS, GESTION CONTRACTUAL, GESTION DE RECURSOS, ENTREGA Y SUPERVISION, CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACION, ATENCION AL CIUDADANO Y DEFENSA JURIDICA.**

El propósito práctico del Manual es facilitar que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, para atender a los requerimientos de la Revisoría Fiscal y de la misma Contraloría Distrital y demás entes de control; con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos del fondo, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

Este Manual hace parte integral del MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES implementado, y está sujeto a revisión permanente para la debida actualización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## 1.2 OBJETIVOS

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol, Autogestión y Autoevaluación y los pilares del Sistema de Gestión de calidad Eficacia, Eficiencia y Efectividad

Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de DISTRISSEGURIDAD, con el fin de dotar al Establecimiento, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico de acuerdo con el marco legal vigente, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, debido a las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de DISTRISSEGURIDAD

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas al Establecimiento Público y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con los sistemas, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene, además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento del Sistema Integrado de Gestión; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la coordinación del Sistema Integrado de Gestión - SIG, para su análisis, presentación a la instancia correspondiente, aprobación e implementación.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

### 1.3 ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD, con el fin de mejorar el desarrollo administrativo con un enfoque basado en procesos brindando las herramientas suficientes para el cumplimiento de su función misional.

### 1.4 METODOLOGÍA

La Implementación del Manual de procesos y procedimientos se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

#### **Primera Fase: Sesiones de Retroalimentación, Seguimiento y Evaluación**

El objeto de estas sesiones fue dar a conocer a los trabajadores de las dependencias, en su sitio de labores, el procedimiento y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Como resultados de estas sesiones, se realizaron modificaciones importantes, las cuales fueron incluidas en este Manual de Procesos y Procedimientos.

#### **Segunda Fase: Ajustes y validación**

En esta fase, se analizaron las propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

Como parte del mejoramiento continuo de los Procesos y Procedimientos, se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto, con las dependencias, que intervienen en cada uno de ellos, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá, tanto a los responsables como a los usuarios, evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento, como tarea de la Oficina de Control Interno.

#### **Tercera Fase: Jornadas de Socialización**

Se realizaron jornadas de socialización, en las cuales se presentaron, los diferentes diagramas de flujo de los procesos, formalizados en norma interna, los cuales sufrieron las modificaciones inherentes al cambio de estructura orgánica, para la vigencia.

### 1.5 ESTRUCTURA INTERNA

La estructura orgánica de DISTRISSEGURIDAD, está definida en los actos que la crean, Decreto Número 040 del 27 de enero de 2003, emanado de la Alcaldía Distrital en uso de las facultades conferidas por el acuerdo 028 del 30 de diciembre de 2002, que a su vez se fundamenta en el artículo 1° de la ley 97 de 1913 y en la ley 48 de 1915, comprende la determinación de los siguientes aspectos:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

### 1.5.1 Denominación

“DISTRISSEGURIDAD”

### 1.5.2 Naturaleza y Régimen Jurídico

DISTRISSEGURIDAD, es un establecimiento público vinculado al Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, cuyo objeto es el aprovechamiento de los proyectos tecnológicos aplicados al servicio de la vigilancia y seguridad; la consecución, aplicación y control de los bienes y servicios destinados al apoyo integral de los organismos de seguridad y la fuerza pública que opera en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y la participación en planes, programas y proyectos que sean diseñados por tales organismos y por la Alcaldía Distrital para la prestación eficiente de los servicios que garantizan la seguridad integral y fomenten la convivencia pacífica en el Distrito.

DISTRISSEGURIDAD cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente acorde con lo dispuesto en las normas que regulan ese tipo de organizaciones, especialmente la ley 489 de 1998 y el acto que autorizó la creación de la entidad (Acuerdo 028 de 2002, artículo 2º).

El régimen jurídico aplicable a DISTRISSEGURIDAD es el de derecho público, porque la actividad del Establecimiento Público consiste en la prestación de un servicio público en si mismo considerado. Está vinculada a la administración pública distrital y sujeta a su orientación, coordinación y control, en los términos de la ley y sus estatutos.

### 1.5.3 Sede Principal

DISTRISSEGURIDAD tiene domicilio principal en la Ciudad de Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural, Departamento de Bolívar, República de Colombia.

### 1.5.4 Órganos de Dirección

DISTRISSEGURIDAD tiene los siguientes órganos de Dirección:

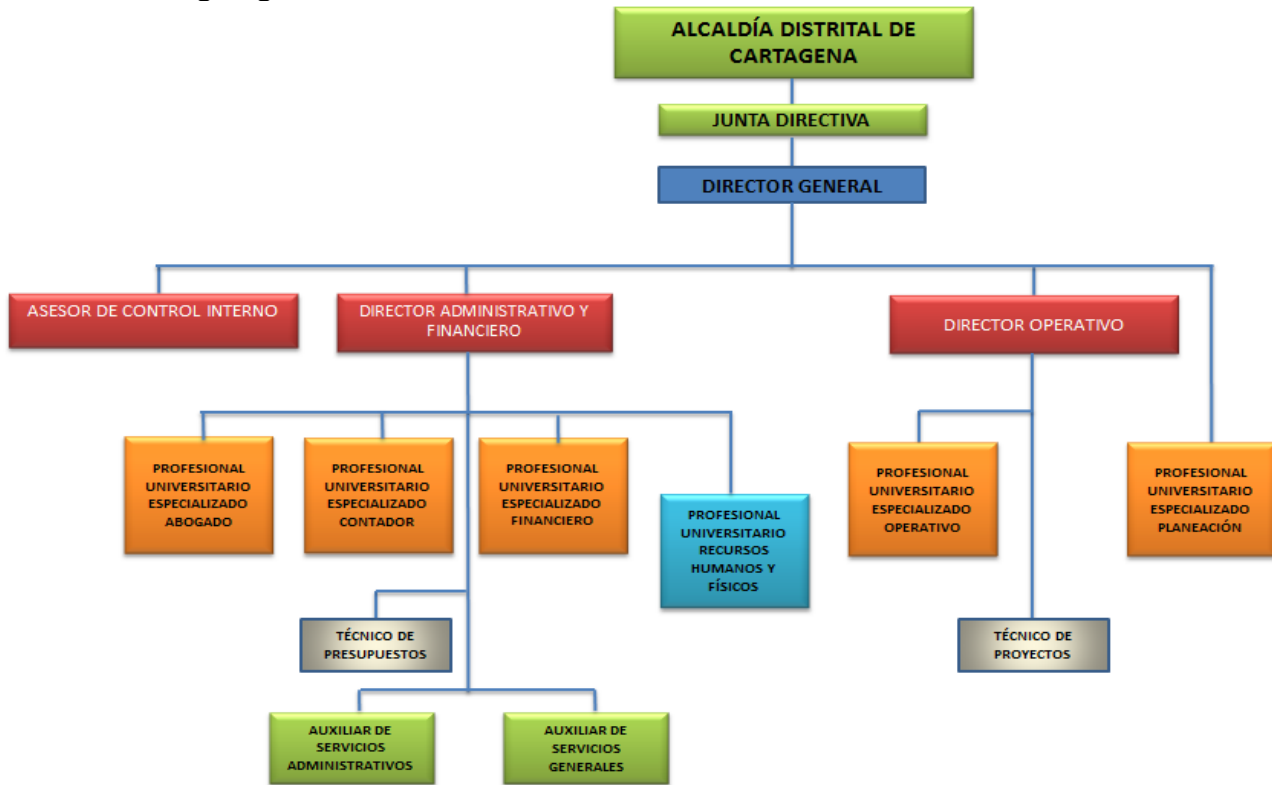
- La Junta Directiva, máxima autoridad del Establecimiento Público, y;
- El Director General, representante legal y primera autoridad ejecutiva.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





## 1.5.5 Organigrama



## 1.6 MISIÓN

DISTRISSEGURIDAD es un establecimiento público vinculado al distrito de Cartagena cuya finalidad es obtener recursos, aplicarlos y controlarlos racional y transparentemente en el apoyo logístico y tecnológico a la alcaldía distrital, organismos de seguridad y comunidad de Cartagena de indias para el desarrollo e implementación de proyectos y programas cuyo fin sea contribuir con el mejoramiento de las condiciones de seguridad integral y convivencia en el distrito.

## 1.7 VISIÓN

En el 2023 DISTRISSEGURIDAD será reconocida por generar proyectos que mejoren la percepción de seguridad en el distrito de Cartagena, además:

- Por entregas oportunas de apoyo logístico y tecnológico a la alcaldía distrital, organismos de seguridad y partes interesadas.
- Por la digitalización, el uso mínimo de papel.
- Transacciones contables automatizadas y en línea con los procesos relacionados.
- Por los eficientes recaudos y pagos de compromisos de la entidad.
- Por responder peticiones, quejas y reclamos con apoyo tecnológico o Por el seguimiento oportuno a los procesos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**SECCION II. MAPA DE PROCESOS DE DISTRISSEGURIDAD**

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## SECCIÓN III – PROCEDIMIENTOS

### 1.1 MARCO LEGAL

**Constitución Política de 1991** (artículos 83, 84, 209 y 269): establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa.

**Código Contencioso Administrativo** (artículo 3o): establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

**Ley 87 de 1993** (artículos 1o y 4o): establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos.

**Ley 489 de 1998** (artículo 18): establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración pública.

**Ley 872 de 2003** (artículo 1º) establece que el Sistema de Gestión de Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**Decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995:** suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración pública.

**Decreto 1537 de 2001** (artículos 1o, 2o y 5o): racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Directiva Presidencial 02 de 05 de abril de 1994:** define la política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.

Las anteriores disposiciones están orientadas a fomentar una política permanente de racionalización y supresión de trámites en la Administración pública.

**Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 909 de 2004:** Se expiden normas que regulan el empleo público, carrera administrativa, la Dirección General pública.

**Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### 1.2 GLOSARIO

**Enfoque basado en procesos:** Es la Identificación y gestión sistemática de los procesos funcionales en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “Enfoque basado en los procesos”.

**Mapa de procesos:** Representación gráfica que muestra la estructura e interacciones entre los diferentes procesos que desarrolla la entidad a nivel general.

**Proceso:** Se define como una serie de actividades que se desarrollan secuencial y lógicamente con el fin de elaborar un producto o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**Procesos estratégicos:** Aquellos que orientan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.

**Procesos misionales:** Son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la organización; su objetivo fundamental es entregar los productos o servicios que el cliente o usuario requiere para satisfacer sus necesidades. Estos procesos también se conocen como críticos o claves de la organización.

**Procesos de apoyo:** Son aquellos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la organización.

**Procesos de evaluación y control:** Son aquellos que adelantan las dependencias responsables de verificar que los resultados y acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.

**Actividad:** Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

### 1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales y la misión de DISTRISSEGURIDAD es fundamental que la gestión de se desarrolle a partir de un enfoque basado en procesos, que permita la interrelación mancomunada de las diferentes áreas que la conforman para generar valor a la entrega de los productos y servicios. Es relevante entender que el enfoque basado en procesos según La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 lo define como la "Identificación y gestión sistemática de los procesos funcionales en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "Enfoque basado en los procesos".

El modelo de operación por procesos es el cimiento para el fortalecimiento de la estructura funcional, pues, debe haber una articulación entre proceso y área funcional, para equilibrar la balanza, mejorar la comunicación interna y externa, flexibilizar el trabajo en equipo, aumentar la productividad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cabe señalar que esta actualización de procesos y procedimientos no es un todo en el desarrollo, pues la administración pública es una ciencia que está en constante movimiento, esto implica que se debe ir actualizando los procesos y procedimientos de acuerdo a situaciones como: la actualización del marco normativo que modifique o agregue actividades y por consiguiente no se puede seguir trabajando de la misma manera o cuando se evidencien riesgos de alto grado que implican cambios de forma o de fondo.

### 1.4 MAPA DE PROCESOS

El mapa de proceso de DISTRISSEGURIDAD, representa gráficamente los procesos y procedimientos con los cuales proyecta alcanzar los resultados esperados, permitiendo a los servidores públicos alinear sus actividades hacia un fin común, que brinde productos y servicios con calidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

De acuerdo con lo anterior el Mapa de DISTRISSEGURIDAD se compone por los siguientes procesos:

**Procesos Estratégicos:** Direccionamiento Estratégico y Planeación.

**Procesos Misionales:** Gestión de Recursos, Gestión Contractual y Entrega y Supervisión.

**Procesos de Apoyo:** Gestión Talento Humano, Gestión Infraestructura, Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión TICS, Atención al ciudadano y Defensa Jurídica.

**Proceso de Evaluación:** Control, Seguimiento y Evaluación.

### 1.5 ABREVIATURA

- ✓ DEYP : Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación
- ✓ GR : Proceso de Gestión de Recursos
- ✓ GC : Proceso de Gestión Contractual
- ✓ EYS : Proceso de Entrega y Supervisión
- ✓ GTH: Proceso de Gestión Talento Humano
- ✓ GI : Proceso de Gestión Infraestructura
- ✓ GF : Proceso de Gestión Financiera
- ✓ GD : Proceso de Gestión Documental
- ✓ ATC : Proceso de Atención al ciudadano
- ✓ DJ : Proceso de Defensa Jurídica
- ✓ GTICS : Proceso de Gestión TICS
- ✓ CSYE: Proceso de Control, seguimiento y Evaluación

### 1.6 MANEJO Y CONSERVACIÓN

El manual debe ser objeto de manipulación cuidadosa con el fin de garantizar un buen estado de las hojas y de la totalidad del instructivo. Debe ubicarse en un lugar fácil de encontrar para la solución rápida y efectiva de las diferentes inquietudes de los funcionarios solicitantes.

Además, para su conservación se debe realizar permanente actualización y de igual manera realizar las respectivas modificaciones en el manual.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## PROCESOS ESTRTEGICOS

### PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN

**1. Objetivo:** Establecer acciones y/o planes estratégicos en el marco del plan de desarrollo distrital y normatividad legal vigente, para dar cumplimiento al objeto misional de la entidad mediante la identificación, priorización, revisión y disposición de recursos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas y procesos de la entidad.

**2. Alcance:** El presente proceso aplica desde la identificación y el diagnóstico de las necesidades externas e internas, Planeación de rutas estratégicas (Políticas, planes y programas) que guiarán la gestión institucional, hasta la ejecución, seguimiento, control, evaluación y mejora continua de los mismos.

**3. Definiciones:**

**Palabras que se usan constantemente en la planeación estratégica**

**4. Producto o servicio:**  
**Planes estratégicos de la entidad: Metas Plan de Desarrollo, Plan Indicativo, POAI, Plan Anual de Adquisiciones, PAI, Plan anticorrupción y el PLAN ESTRATÉGICO SIG**

**5. Normatividad:**

- Ley 152 de 1994 - Plan Nacional y Distrital de Desarrollo
- Estatuto Orgánico de Presupuesto Nacional (Decreto 111 de 1996) y Distrital.
- Ley de Presupuesto General de la Nación de cada vigencia
- Decreto 2209 de 1998 - Austeridad y eficiencia en el gasto público.
- Ley 872 de 2003
- Ley 80 de 1993 y decretos reglamentarios
- Decreto 4730 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 1499 de 2017

**6. Recursos:**

- a. **Tecnológicos:** Computadoras, impresora
- b. **Logísticos:** Papelería y útiles de oficina
- c. **Humanos:** Apoyo Profesional Oficina de Control Interno
- d. **Metodológicos:** Aplicación de las normas de auditoría, Elaboración de Informes de Seguimiento y Evaluación.

**e. Otros:**

**7. Procedimientos:**

- a. Formulación y consolidación de planes estratégicos institucionales.
- b. Planeación presupuestal.
- c. Informe de Revisión por la Dirección.
- d. Administración del Riesgos.
- e. Diseño y Administración del Sistema Integrado de Gestión.
- f. Control de registros y Documentos del SIG.
- g. Auditorías Internas.
- h. Acciones Correctivas y/o preventivas.
- i. Control de Producto No Conforme.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Formulación y consolidación de planes estratégicos institucionales</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 1499 de 2017		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
<b>1.</b> Definir lineamientos generales para la Planeación Estratégica	Dirección General	Director General	1 día	Acta de reunión de la Dirección general con los funcionarios líderes de los procesos misionales y gerenciales.
<b>2.</b> Comunicar a las dependencias respectivas de la formulación de los Planes y Políticas Institucionales.	Dirección General	Director General	1 día	Expedir MEMORANDO los cinco primeros días de cada año, notificando la fecha de entrega de los planes y políticas institucionales.
<b>3.</b> Formulación de Planes y Políticas Institucionales en concordancia con lineamientos de la directora General y del Manual del modelo Institucional de Planeación y gestión.	Dependencias responsables	Líderes de procesos	15 días	Entrega de Planes y Políticas institucionales al PUE planeación los siete días hábiles anteriores al 31 de enero de cada año.
<b>4.</b> Convocatoria para Socialización y aprobación de Planes y Políticas Institucionales por parte del Comité Institucional de Planeación y gestión MIPG.  Si requiere ajustes: Los líderes de procesos harán los ajustes necesarios a los Planes y Políticas Institucionales y los envían en medio magnético a la oficina de Planeación un día hábil después de la socialización.  Si no requiere ajuste: se procede al paso número 5.	Dirección General	P.U.E. Planeación	1 día	A los siete días hábiles anteriores al 31 de enero de cada año se debe convocar la reunión para genera acta de socialización y aprobación de planes y políticas.
<b>5.</b> Elaborar el Plan de Acción Institucional Integral – <b>PAII</b> , el cual es la consolidación de todos los Planes Institucionales.	Dirección General	P.U.E. Planeación	3 días	Plan de acción Institucional Integral – PAII firmado por el Director General
<b>6.</b> Publicar en la página Web los planes y políticas institucionales a más tardar 31 de enero de la vigencia.  Si los grupos de valor hacen observaciones: se procede a analizar las observaciones y si se requiere se hace el ajuste respectivo.	Dirección General	P.U.E. Planeación	1 día	Publicación página Web de Planes y políticas institucionales

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-001		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Formulación y consolidación de planes estratégicos institucionales</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 1499 de 2017			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
Si los grupos de valor no hacen observaciones: Se procede al paso 7					
<b>7.</b> Ejecución de los cronogramas de los Planes y políticas institucionales.	Dependencias responsables	Líderes de Procesos	Vigencia	Ejecución de cronogramas de Planes y Políticas institucionales	
<b>8.</b> Seguimiento y evaluación de la ejecución de Planes y Políticas Institucionales	Dirección General	P.U.E. Planeación	Trimestral	Recomendaciones	

**DISPOSICIONES GENERALES:****1. Planes Institucionales:****PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION:**

- Plan de Acción Anual
- POAI
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Plan Estratégico de los Sistemas Integrados de Gestión – SIG
- Plan de acción Institucional Integral – PAII
- Política de Planeación institucional
- Política de participación ciudadana
- Política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.
- Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Política de gestión del conocimiento y la innovación.
- Política de seguimiento a la evaluación y desempeño institucional.
- Política de gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público.
- Política de Integridad.

**PROCESO DE GESTION CONTRACTUAL:**

\_ Plan Anual de Adquisiciones

**PROCESO DE GESTION TALENTO HUMANO:**

- Política de Talento Humano
- Plan Anual de Vacantes
- Plan de previsión de recursos humanos
- Plan Estratégico de recursos humanos
- Plan Institucional de capacitación
- Plan de incentivos institucionales
- Plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**PROCESO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACION:**

- Política de Control Interno
- Política de Gestión de Riesgo

**PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO:**

- Política de Atención al ciudadano

**PROCESO DE DEFENSA JURIDICA:**

- Política de Defensa Jurídica
- Política de Mejora Normativa

**PROCESO DE GETION DOCUMENTAL:**

- Política de Gestión Documental

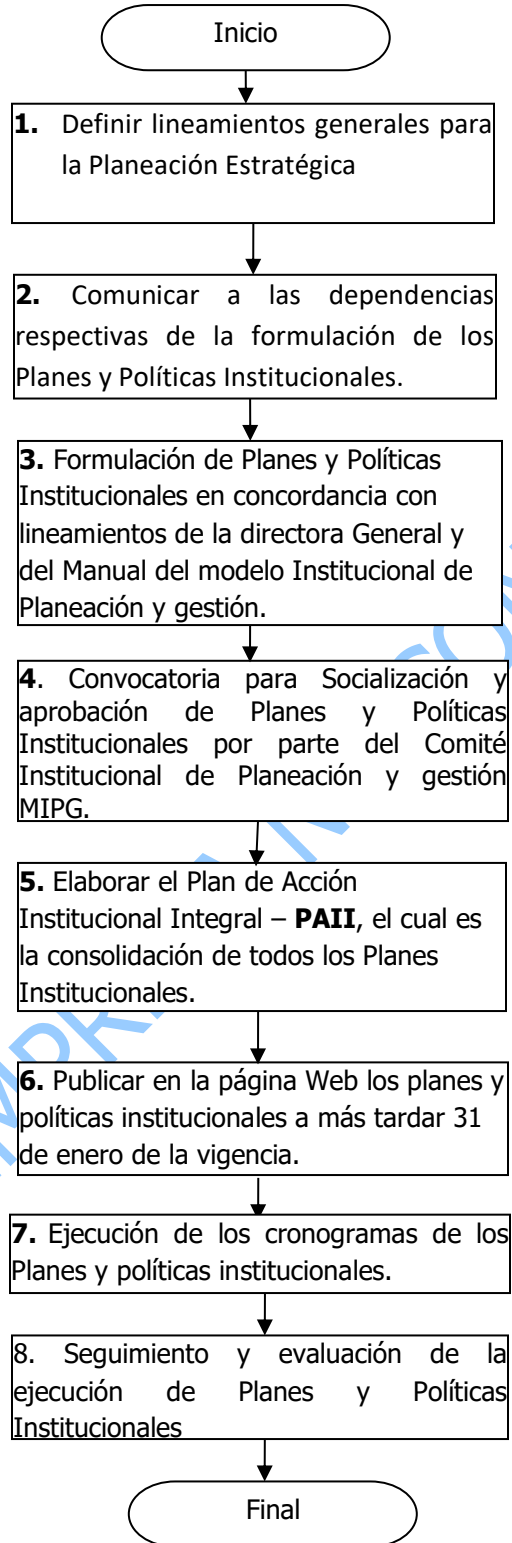
**PROCESO DE GESTIÓN TICS:**

- Política de Gobierno digital
  - Política de Seguridad Digital
  - Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI
  - Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
  - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
2. Estos Planes y políticas deberán ser revisados en su ejecución trimestralmente a excepción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano que es cuatrimestral.
  3. Los planes y políticas deben ser revisados anualmente y actualizar el cronograma para ser publicados a más tardar el 31 de enero de cada vigencia en la página Web.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

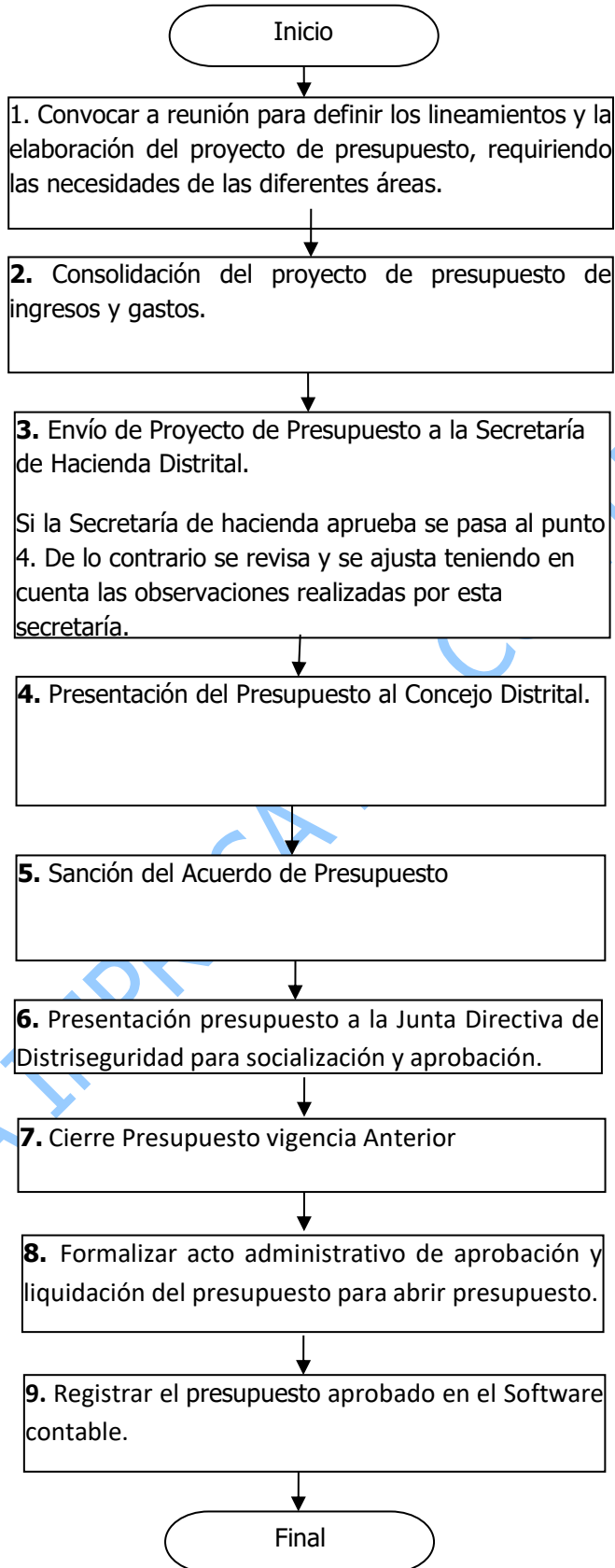
**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:PDEYP-002</b>	<b>VERSION:1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: Planeación presupuestal</b>		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Convocar a reunión para definir los lineamientos y la elaboración del proyecto de presupuesto, requiriendo las necesidades de las diferentes áreas.	Dirección General	Director General	Mes de Septiembre de Cada Vigencia	Convocatoria y Acta de reunión.
2. Consolidación de una proyección con necesidades como presupuesto de ingresos y gastos.	Dirección General	P.U.E. Planeación Técnico de Presupuesto	Mes de Septiembre de Cada Vigencia	Proyecto de Presupuesto elaborado
3. Envío de Proyecto de Presupuesto a la Secretaría de Hacienda Distrital. Si la Secretaría de hacienda aprueba se pasa al punto 4. De lo contrario se revisa y se ajusta teniendo en cuenta las observaciones realizadas por esta secretaría.	Dirección General	Director Administrativo y Financiero	Mes de Septiembre de Cada Vigencia	Proyecto de presupuesto aprobado e incluido en el proyecto de acuerdo.
4. Presentación del Presupuesto al Concejo Distrital.	Alcaldía Distrital	Secretaria de Hacienda		Acuerdo de presupuesto
5. Sanción del Acuerdo de Presupuesto	Alcaldía Distrital	Alcalde Mayor de Cartagena	Mes de Diciembre de Cada Vigencia	Decreto de sanción presupuesto.
6. Presentación presupuesto a la Junta Directiva de Distriseguridad para socialización y aprobación.	Dirección General	Dirección General DIRAF P.U.E. Planeación	Mes de Diciembre de Cada Vigencia	Acta de reunión Junta Directiva para la socialización y aprobación del presupuesto.
7. Cierre Presupuesto vigencia Anterior	Dirección General	Dirección General DIRAF	Mes de Diciembre de Cada Vigencia	Resolución de cierre Presupuestal Expedida.
8. Formalizar acto administrativo de aprobación y liquidación del presupuesto para abrir presupuesto.	Dirección General	Dirección General DIRAF	Mes de Enero de Cada Vigencia	Acto administrativo expedido
9. Registrar el presupuesto aprobado en el Software contable.	Dirección Administrativa y Financiera	DIRAF Técnico de presupuesto		Registro en el aplicativo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-003	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Informe de Revisión por la Dirección		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015, Decreto 1499 del 2017		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Programar y planear la revisión por la dirección una vez al año. Cuando se presenten situaciones que puedan afectar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, se deben programar revisiones extraordinarias.	Dirección General	P.U.E. Planeación	Según Cronograma de Auditorías Interno y externo	Cronograma de Direccionamiento Estratégico y Planeación
2. Solicitar la información a los responsables relacionados con los temas relacionados.	Dirección General	P.U.E. Planeación	En cualquier momento	Solicitud de información
3. Revisar y analizar la información.	Dirección General	P.U.E. Planeación	En cualquier momento	Convocatoria a reunión
4. Convocar el comité de Gestión - calidad para el análisis de la información y toma de decisiones	Dirección General	P.U.E. Planeación	En cualquier momento	Acta de reunión
5. Elaboración del Informe de revisión por la Dirección	Dirección General	P.U.E. Planeación	Posterior al Comité de Gestión	Informe de Revisión por la Dirección
6. Establecer Plan de mejoramiento	Dirección General	P.U.E. Planeación		Plan de Mejoramiento del SIG y por procesos
7. Ejecutar el plan de mejoramiento del SIG	Dependencias encargadas	Líderes de procesos		Evidencias de ejecución del plan de mejoramiento
8. Seguimiento y control a la Ejecución	Dirección General	P.U.E. Planeación		Observaciones

### CONDICIONES GENERALES:

1. La revisión por la dirección es un espacio de evaluación y análisis del sistema integrado de gestión, que realiza la Alta Dirección, al menos una vez al año, con el objeto de analizar el estado de la operación del sistema de DISTRISSEGURIDAD, a fin de evaluar si es adecuado, conveniente, eficaz y eficiente para cumplir sus objetivos y funciones legales y constitucionales. Esta reunión tiene además el propósito de evaluar oportunidades de mejora institucional, revisar y analizar cambios que puedan afectar su gestión, revisar su política de calidad, y hacer seguimiento y evaluación a sus objetivos de calidad y las demás políticas y objetivos enmarcados en otras normas y que hagan parte del sistema integrado de gestión, La evaluación por la dirección podrá ser realizada presencialmente, con la participación de todos los líderes de procesos para deliberar y decidir de la mitad más uno de sus miembros.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

2. De conformidad con el numeral 5.6.2 de la Norma Técnica para la Gestión Pública NTCGP1000, versión 2009, la información de entrada para realizar la Evaluación por la Dirección es la siguiente:

- 2.1. Resultados de auditorías (Responsable Oficina de Control Interno y P.U.E. Planeación).
- 2.2. Retroalimentación del cliente (Responsable proceso de Atención al ciudadano y Direccionamiento Estratégico y Planeación)
- 2.3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio (Responsables de los Procesos).
- 2.4. Estado de las acciones correctivas y preventivas (Responsables de los Procesos).
- 2.5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección (Direccionamiento Estratégico y Planeación).
- 2.6. Cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión (Oficina de Planeación y responsables de procesos).
- 2.7. Recomendaciones para la mejora (Oficina de Planeación y responsables de procesos).
- 2.8. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados (Oficina de Planeación y responsables de procesos).

La revisión por la dirección culmina con las decisiones y acciones relacionadas con:

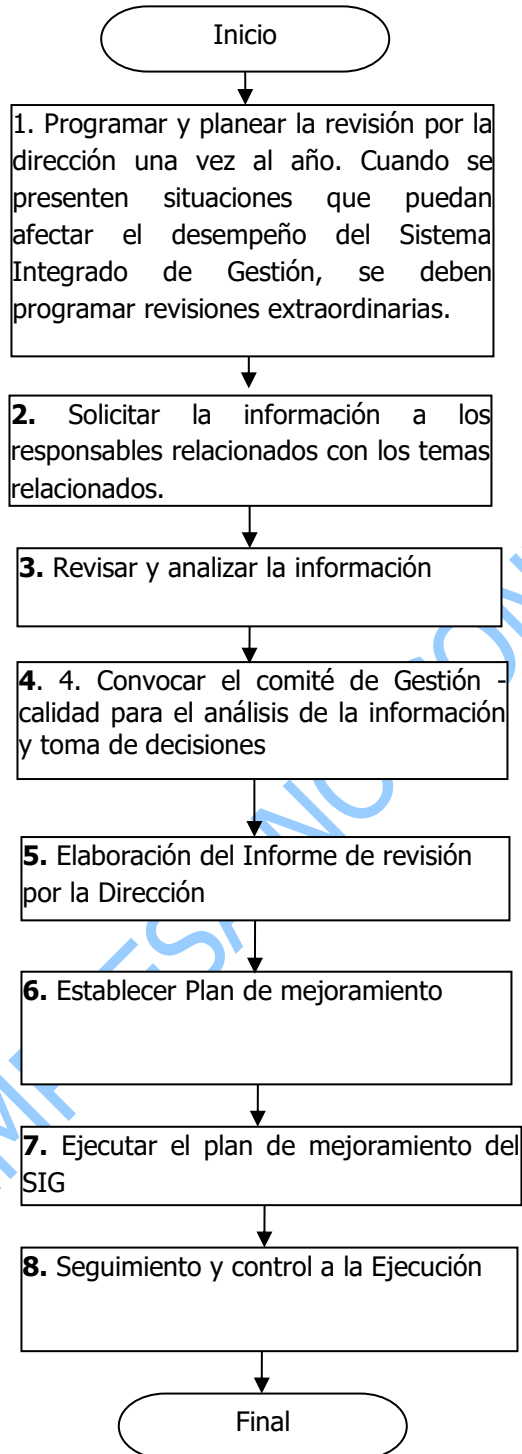
- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.
- La mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

Nota. Cuando se hayan integrado el sistema de gestión de la calidad otros modelos o sistemas de gestión como seguridad de la información, ambiental y seguridad y salud ocupacional, la revisión por la dirección se puede realizar en forma conjunta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-004	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Para la Administración del riesgo		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 31000:2018, GUIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO DEL DAFP, Decreto 1499 del 2017		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Planificar los mecanismos y herramientas de administración de los riesgos.	Dirección General	P.U.E. Planeación Directora de Control Interno		Política de Administración del Riesgo
2. Establecer Contexto Interno y externo de cada uno de los procesos	Todos los Procesos	Líderes de Procesos		Contexto interno y externo establecido
3. Identificar y clasificar los riesgos	Todos los Procesos	Líderes de Procesos		Riesgos clasificados
4. Analizar los riesgo identificados	Todos los Procesos	Líderes de Procesos		Riesgos identificados
5. Evaluar los riesgos	Todos los Procesos	Líderes de Procesos		Riesgos evaluados
6. Dar tratamiento a los riesgos	Todos los Procesos	Líderes de Procesos		Riesgos tratados
7. Elaborar Matrices de Riesgo de cada proceso	Todos los procesos	Líderes de procesos		Matrices de riesgos por proceso
8. Enviar matrices de procesos a Oficina de planeación para la consolidación del mapa de riesgos institucional	Dirección General	P.U.E. Planeación		Mapa de Riesgos Institucional
9. Socializar mapa de riesgo institucional ante comité MIPG	Dirección General	P.U.E. Planeación		Acta de reunión
10. Realizar monitoreo a mapas de riesgos por proceso	Todos los Procesos	Líderes de procesos		Mapa de Riesgos actualizados
11. Realizar análisis de los controles y generar recomendaciones	Dirección General	P.U.E. Planeación Directora de Control interno		Informes de Auditoría Actas de comité de Gestión Integral

### CONDICIONES GENERALES

1. Para la administración de los riesgos en DISTRISSEGURIDAD se utiliza como referencia lineamientos metodológicos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Es responsabilidad de la Oficina de Planeación asesorar en metodologías para la identificación y administración de los riesgos, en coordinación con los líderes de los procesos.
3. Es responsabilidad de los líderes de los procesos identificar y documentar los riesgos, sin importar la fuente de información (contexto estratégico, indicadores, resultados de auditoría, quejas, observación directa, entre otros); para ello, se hará uso de las herramientas dispuestas por la oficina de Planeación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



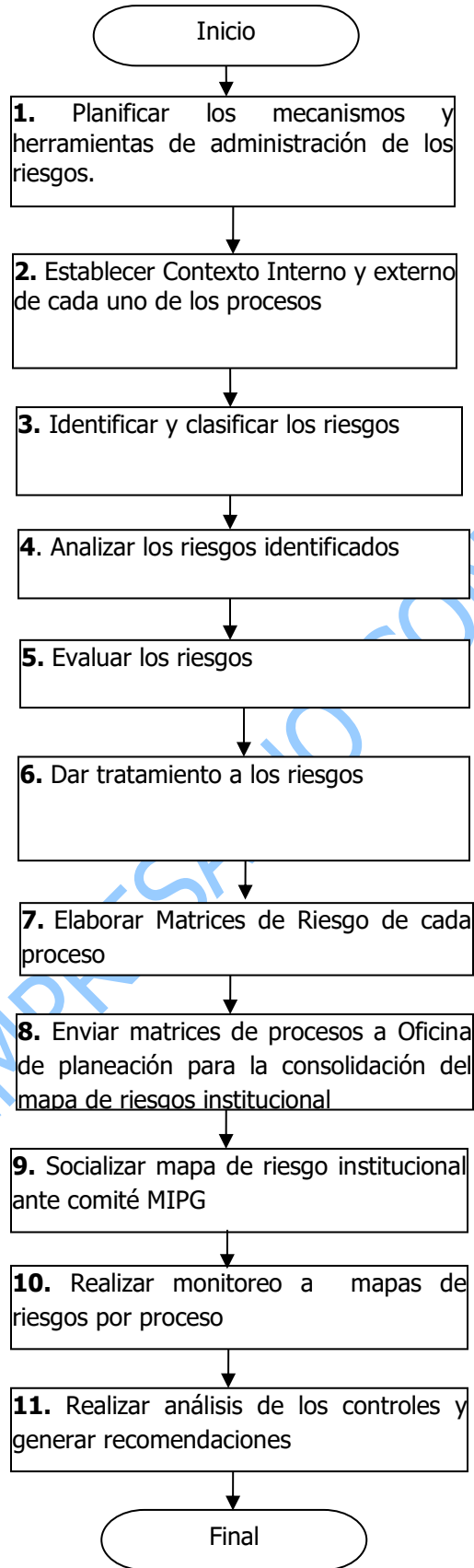


4. Es responsabilidad del profesional de gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones asesorar y acompañar a la primera línea de defensa (líderes de procesos) en la realización de la gestión de riesgos de seguridad digital y en la recomendación de controles para mitigar los riesgos.
5. La oficina de Planeación es la encargada de consolidar el mapa de riesgos de corrupción.
6. El contexto estratégico institucional se formula para el período correspondiente a la ejecución del plan estratégico de la entidad, y se revisa anualmente para su actualización, como fuente de información para la definición de los mapas de riesgos y el plan de acción institucional.
7. Para establecer el contexto de proceso se deben determinar las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: objetivo del proceso, alcance del proceso, interrelación con otros procesos, procedimientos asociados y responsables del proceso.
8. Si dentro del seguimiento realizado, bien sea por parte de la Oficina de Control Interno, por los líderes de los procesos u otro funcionario que participa o interactúa con el proceso, se establece que se han materializado uno o más riesgos, las acciones requeridas serán las definidas en los "Lineamientos de la política de Riesgos". Las acciones a seguir serán manejadas en el formato vigente de plan de mejoramiento.
9. Los funcionarios y contratistas de DISTRISSEGURIDAD deben conocer el mapa de riesgos de corrupción antes de su publicación. Para lograr este propósito la oficina de Planeación, deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del mapa de riesgos de corrupción.
10. Los controles de los riesgos identificados serán revisados y evaluados en primera medida por los Líderes de Procesos de acuerdo a lineamientos de la Política de Gestión de Riesgos, La oficina de Planeación hará seguimiento continuo al igual que la oficina de Control Interno quien hará las evaluaciones respectivas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

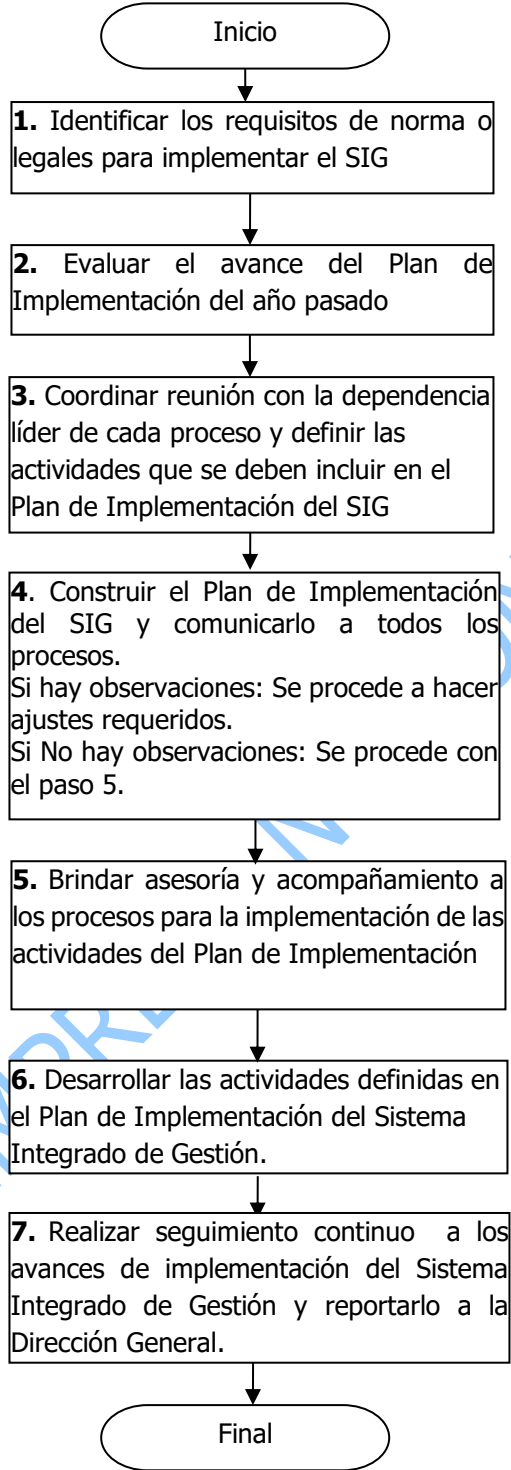
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-005	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Diseño y administración del Sistema Integrado de Gestión – SIG</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, ISO 27001:2013, ISO 14001:2015, ISO 31000:2018 y ISO 18001:2015		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Identificar los requisitos de norma o legales para implementar el SIG	Dirección General	P.U.E. Planeación		Matriz de diagnóstico del SIG y Control de cambios que afectan al SIG
2. Evaluar el avance del Plan de Implementación del año pasado	Dirección General	P.U.E. Planeación		
3. Coordinar reunión con la dependencia líder de cada proceso y definir las actividades que se deben incluir en el Plan de Implementación del SIG	Dirección General	P.U.E. Planeación		Acta de reunión
4. Construir el Plan de Implementación del SIG y comunicarlo a todos los procesos. Si hay observaciones: Se procede a hacer ajustes requeridos. Si No hay observaciones: Se procede con el paso 5.	Dirección General	P.U.E. Planeación		Plan de Implementación del SIG, envió a correos electrónicos de funcionarios y publicación en página Web
5. Brindar asesoría y acompañamiento a los procesos para la implementación de las actividades del Plan de Implementación.	Dirección General	P.U.E. Planeación		Actas de reunión
6. Desarrollar las actividades definidas en el Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión	Todos los procesos	Líderes de procesos		Evidencias de la ejecución del plan de mejoramiento en los procesos pertinentes
7. Realizar seguimiento continuo a los avances de implementación del Sistema Integrado de Gestión y reportarlo a la Dirección General.	Dirección General	P.U.E. Planeación		Informe de seguimiento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-006	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Control de Registros y Documentos		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
<b>1.</b> Asignación de Nuevos Registros: Tras el estudio de la necesidad de cualquiera de los procesos del sistema integrado de Gestión (SIG), y por consenso de su líder, es posible que se plantee la necesidad de incorporar un nuevo registro cuando se necesite evidenciar los resultados de alguna de las actividades del proceso o el cumplimiento de algún requisito.	Todos los procesos	Líder del Proceso		
<b>2.</b> Elaboración del Formato del Registro	Todos los procesos	Líder del proceso		Formato de registro elaborado
<b>3.</b> Petición al Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación el código, versión y fecha del registro a crear.  El Administrador del SIG escogerá un código de identificación para cada uno de los nuevos registros creados. El formato de dicho código será: REGISTRO-(siglas del tipo de documento más siglas del proceso) - (Núm. del registro dentro del proceso).	Todos los procesos	Líder del Proceso		Código, versión y fecha del registro – Listado Maestro de Documentos.
<b>4.</b> Diligenciamiento del Formato de solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos.	Todos los procesos	Líder del proceso		Solicitud diligenciada y firmada por el Líder del proceso, Coordinador del SIG y por el Director General
<b>5.</b> Envío al proceso de Direccionamiento estratégico y planeación la solicitud y formatos en físico para su administración, publicación en la Web y archivo.	Todos los procesos	Líder del Proceso		Registro Controlado, publicado en la Web y archivado.
<b>6.</b> Socialización del registro al personal pertinente.	Todos los procesos	Líder del proceso		Acta de reunión de socialización y/o envío por correo institucional a funcionarios
<b>7.</b> Control del Registro: El responsable de la administración del SIG realizara control de los registros por medio del listado maestro de registros y listado maestro de documentos. Estos listados le permite inspeccionar periódicamente la correcta gestión de cada uno de ellos	Dirección General	P.U.E. Planeación		Listado maestro de registros y Listado maestro de documentos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-006	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Control de Registros y Documentos		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
8. Cumplimiento del registro: El líder del proceso pertinente será el responsable de dar cumplimiento al registro, todos los campos del formato de un registro deben ser diligenciados, con excepción de aquellos campos que no procedan. En caso de observar que alguno de estos campos no sean de utilidad o supongan un esfuerzo considerable, se debe informar al responsable del Sistema Integrado de Gestión de los cambios que se va a realizar para una actualización del mismo. Mientras el registro esté aprobado, será el vigente y deberá diligenciarse completamente. Para la actualización debe hacer el mismo procedimiento.	Todos los procesos	Líder del proceso		Registro debidamente diligenciado
9. Análisis del registro: El responsable del SIG en su defecto, se encargará, antes de la revisión anual del sistema o antes de una revisión extraordinaria relativa al proceso en cuestión, de analizar los registros creados y utilizados por el proceso e informara al proceso de aquellos registros que no se están utilizando con el fin dar conocimiento al líder y saber los lineamientos sobre el registro para estudiar la conveniencia o no de aplicar acciones correctivas o de mejora, con el propósito de mantener un sistema vigente y actualizado.	Dirección General	P.U.E. Planeación		Observaciones

**CONDICIONES GENERALES**

- 1.1.** Los registros de calidad son conservados para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del sistema Integrado de Gestión.
- 1.2.** Los registros deben ser diligenciados claramente y en su totalidad, debe evitarse tachones y enmendaduras.
- 1.3.** Los tiempos de retención y la forma de almacenamiento de los registros son establecidos durante su creación y se registran en EL "Listado Maestro de Registros", los tiempos establecidos son considerados como mínimos.
- 1.4.** Los registros de auditorías internas al sistema Integrado de Gestión y las revisiones gerenciales son conservados por tres años.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

- 1.5. El control de los documentos externos, será llevado en el Formato de Control de Documentos Externos que es consolidado por El Representante de la Dirección o por el Responsable de la documentación de la organización y se identificaran con sello de documento controlado.
- 1.6. Cada responsable de proceso debe revisar, actualizar y verificar periódicamente los documentos externos, comunicando cualquier cambio al Responsable de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. El responsable del proceso debe garantizar que el documento esté disponible y controlar su uso.
- 1.7. Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se elaboran bajo las directrices dadas por este procedimiento.
- 1.8. El Responsable de la documentación del SIG deberá: Asignar codificación, Actualizar listado maestro de documentos internos y externos, Identificar copias a través de sello, Controlar los documentos obsoletos, Mantener actualizado archivo magnético de los documentos originales y obsoletos.
- 1.9. El responsable del SIG es el encargado de mantener las versiones actualizadas de los documentos generados. Para su control, las versiones vigentes serán colocadas en la Web o las copias impresas a través del Formato "Control de distribución".
- 1.10. La oficialización de los manuales de la entidad serán oficializados a través de resolución. Los demás documentos del SIG serán oficializados a través del formato de solicitud, elaboración, modificación o anulación.
- 1.11. Es responsabilidad de cada funcionario al que se le entregue una copia controlada su almacenamiento y control.
- 1.12. La responsabilidad de los documentos del Sistema Integrado de Gestión en las diversas instancias se especifica a continuación:

Tipo de Documento	Elaboración	Revisión	Actualización	Aprobación	Codificación	Distribución y Control
Manual del SIG	Responsable del Sistema Integrado de Gestión	Comité de Calidad	Responsable del Sistema Integrado de Gestión	Director General	Responsable de la documentación del SIG	Responsable de la documentación del SIG
Política y Objetivos del SIG	Comité de MIPG	Comité de MIPG	Comité de MIPG	Director General	N.A	Responsable de la documentación del SIG
Procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos	Funcionario que ejecuta la actividad en la dependencia responsable del proceso	<u>Contenido:</u>  Líder de proceso con quien considere de otras dependencias  <u>Forma:</u>  Responsable de la documentación	Funcionario que ejecuta la actividad en la dependencia responsable del proceso	Director de área correspondiente,	Responsable de la documentación del SIG	Responsable de la documentación del SIG

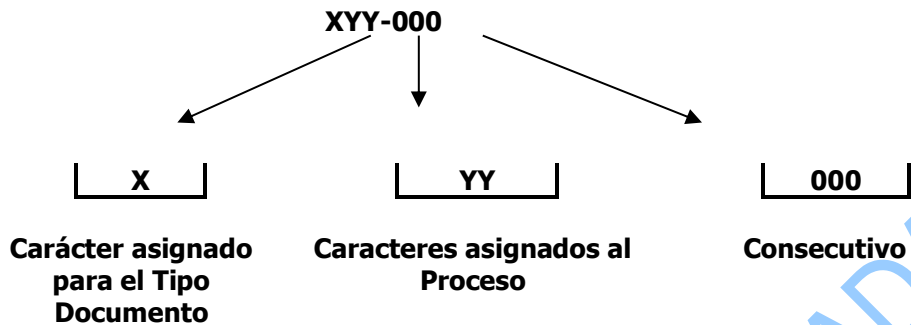
- 1.13. Las copias controladas no pueden tener tachones o enmendaduras, y cualquier modificación debe ser solicitada siguiendo el procedimiento. Los documentos obsoletos son identificados

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



con el sello correspondiente y almacenado el período especificado en las tablas de retención documental, cuando aplique.

**1.14.** La codificación de los documentos de calidad tendrá la siguiente estructura:



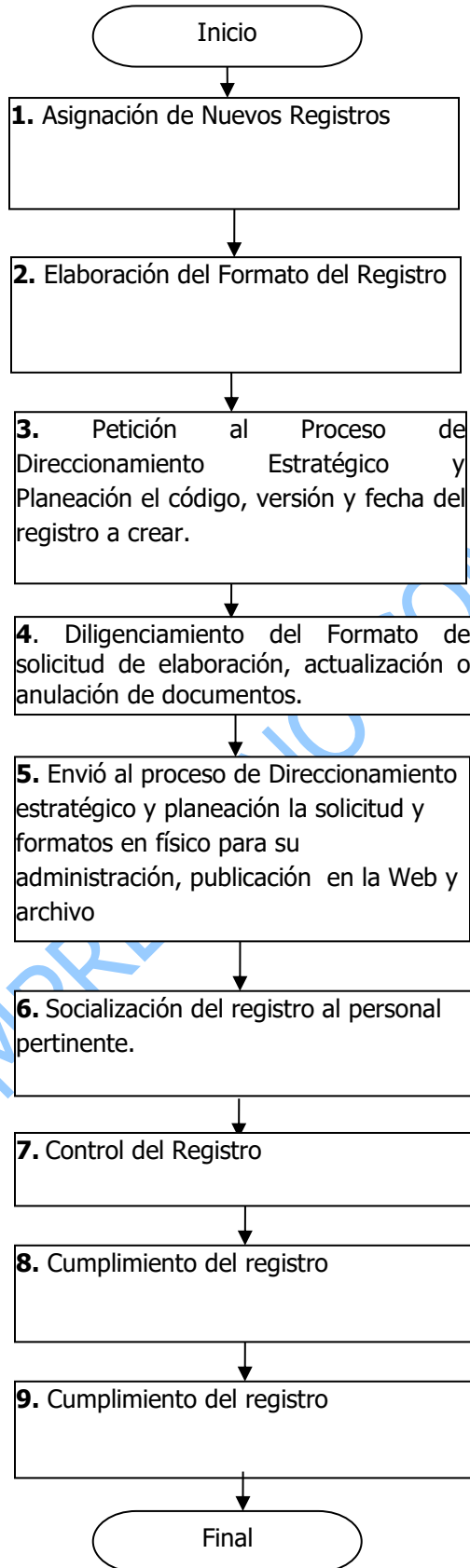
Tipos de Documento y Carácter asignado	Procesos y Caracteres asignados			
	Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Apoyo	Procesos de Evaluación
- Manual de Calidad/Matriz ( <b>M</b> ) - Caracterizaciones( <b>C</b> ) - Especificaciones ( <b>E</b> ) - Procedimientos ( <b>P</b> ) - Instructivos ( <b>I</b> ) - Listados ( <b>L</b> ) - Formatos ( <b>F</b> )	- Direccionamiento Estratégico y Planeación ( <b>DEYP</b> ) - Gestión de Proyectos ( <b>GP</b> )	- Gestión Contractual ( <b>GC</b> ) - Entrega y supervisión ( <b>EYS</b> )	- Gestión del Talento Humano ( <b>GTH</b> ) - Gestión Documental ( <b>GD</b> ) - Gestión de la infraestructura ( <b>GI</b> ) - Atención al Cliente ( <b>ATC</b> ) - Gestión TICS ( <b>TICS</b> ) - Gestión Financiera ( <b>GF</b> ) - Defensa Jurídica ( <b>DJ</b> )	- Control, seguimiento y evaluación ( <b>CSE</b> )

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-007	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas del SIG		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015, ISO 19011:2018		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Análisis del Sistema, de los requisitos de norma y de Ley, Cambios Organizacionales, resultados de auditorías anteriores, cambios tecnológicos, impacto de los procesos.	Dirección General	P.U.E. Planeación		
2. Selección del equipo auditor y elaboración del programa de auditoría interna (Los auditores deben ser independientes de los procesos o áreas a auditar y deben formación y competencia en auditorias intensa de Sistemas Integrados de Gestión. tener en cuenta los Certificados de Auditores Internos).	Dirección General	P.U.E. Planeación		Equipo Auditor Programa de Auditoria Interna
3. Elaboración del Plan de Auditorías Internas de Calidad, el cual contiene el detalle de las actividades a desarrollar, este plan debe ser concertado con el personal a auditar y dado a conocer 8 días antes de la realización de la auditoria.	Dirección General	P.U.E. Planeación Directora de control interno		Plan de Auditoria Interna
4. Reunión de apertura, el auditor deberá presentar el objetivo y alcance de la auditoria, se debe confirmar la programación descrita en el plan de auditoría y la fecha de cierre de la auditoria, en caso de presentarse algún inconveniente para la ejecución de una de las actividades planificadas, se deberán realizar y aprobar los ajustes correspondientes (Reprogramación).	Dirección General	P.U.E. Planeación		Acta de reunión de apertura
5. Elaboración de hoja de chequeo de auditoría, cada uno de los auditores deberá preparar su hoja de chequeo de auditoria de los procesos a auditar, para esta se podrán utilizar técnicas como la observación, inspección, entrevistas etc. u otras técnicas conocidas por el equipo auditor, el equipo auditor deberá utilizar todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión del proceso a auditar, la información que considere necesaria y tener en cuenta el ciclo PHVA del proceso.	Dirección General	Equipo Auditor		Hoja de Chequeo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-007	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas del SIG		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015, ISO 19011:2018		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
5. 6. Desarrollo de auditoría interna, Los auditores internos deberán recolectar las evidencias que demuestren la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y documentar los hallazgos y notificar mediante informe al líder de auditoría.	Dirección General	Equipo Auditor		Hoja de Chequeo diligenciada Informe de Auditoria
7. Reunión de cierre y elaboración de informe de auditoría interna de SIG, en la reunión de cierre, el auditor líder deberá informar a los auditados sobre las no conformidades y observaciones encontradas durante las auditorias, así como las fortalezas y debilidades para el funcionamiento eficaz del Sistema Integrado de Gestión y las dificultades y/o conclusiones en el proceso de realización de las auditorias, se deberá realizar un informe de las auditorias utilizando el formato "Informe de Auditorías Internas del SIG", el cual deberá ser entregado 5 días hábiles después de la reunión de cierre de la auditoria al Líder de Auditoria y al Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación.	Dirección General	Líder de Auditorias		Acta de reunión de cierre
6.				
8. Reporte del Informe de Auditoría, el líder Auditor debe socializar a la Dirección General y a los líderes de procesos los Hallazgos para el levantamiento de planes de mejora y el seguimiento.	Dirección General	P.U.E. Planeación Líder de Auditoria		Informe Final de Auditoria
9. Levantamiento de No conformidades y Planes de Mejoramientos	Todos los Procesos	Equipo Auditor Líderes de Procesos		Acciones correctivas y/o preventivas Planes de mejoramiento
10. Evaluar grupo auditor y proceso de auditoria	Dirección General	Líder de Procesos P.U.E. Planeación		Evaluación de auditor Evaluación de auditoria
11. Realizar el seguimiento de la implementación de los planes mejoramiento según las fechas programadas	Dirección General	P.U.E. Planeación		Seguimientos Consolidado de acciones correctivas y/o preventivas

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**CONDICIONES GENERALES:**

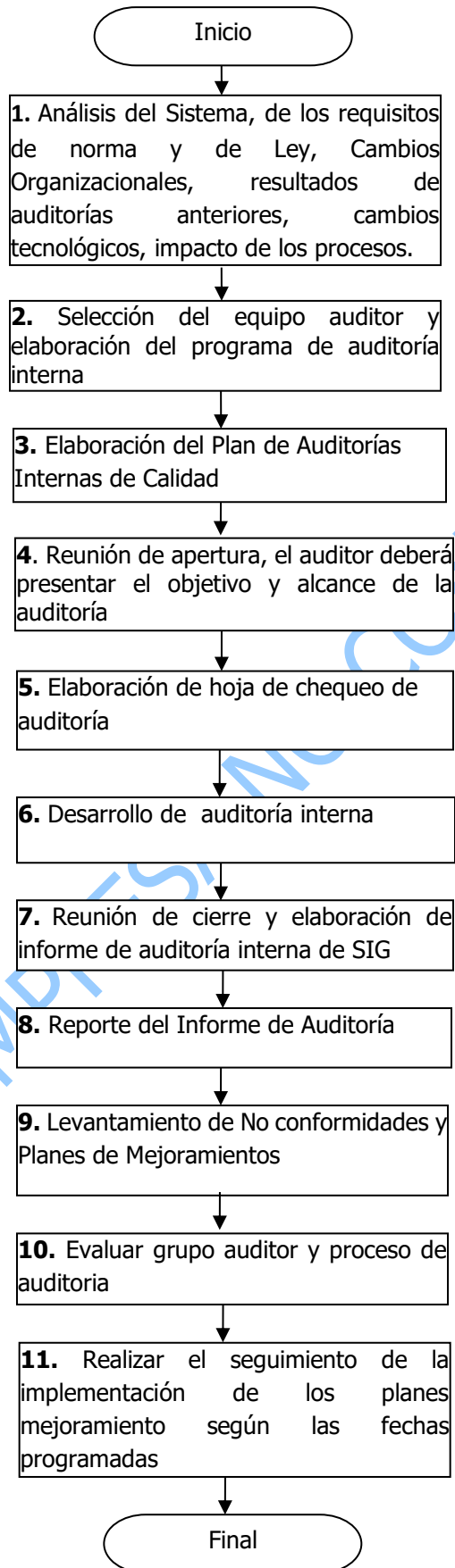
1. Las auditorías se realizan completamente al Sistema Integrado de Gestión mínimo una vez al año.
2. Las auditorías internas son realizadas por personal independiente de quienes tienen la responsabilidad de los procesos o áreas a auditar.
3. Los resultados, las observaciones y las no conformidades encontradas durante la auditoría, son conocidas por el auditado, el responsable del área o proceso a auditar y por el Director de área, Director General según sea el caso.
4. Es responsabilidad de la Dirección General nombrar a uno de sus funcionarios como Auditor líder, siempre y cuando éste haya sido calificado como auditor interno.
5. La aplicación de las acciones correctivas para las no conformidades registradas en el proceso de auditorías se realiza en los tiempos estimados por los responsables y sin demora injustificada.
6. Las no conformidades serán cerradas cuando se verifique además de la implementación de la acción correctiva, su eficacia.
7. Las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión se realizan con base en la Norma NTC ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
8. DISTRISSEGURIDAD realizará las auditorías internas con personal propio de la entidad, que se ha formado como auditor interno del SIG.
9. El programa de Auditorías debe tener en cuenta los resultados de las valoraciones de riesgo de las actividades, la importancia ambiental y seguridad y salud en el trabajo de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas.
10. Para la Auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, se deberá realizar con la participación de integrantes del Comité Paritario de Seguridad; (COPASST), dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015; art. 2.2.4.6.30.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-008	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Acciones correctivas y/o preventivas		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
<p><b>1.</b> Detectar la no conformidad o situación a mejorar, Al detectar la no conformidad o situación no deseada en la realización de los procesos, se debe registrar la situación en el formato de Acción Correctiva y/o Preventiva, explicando claramente el problema detectado y recolectar las evidencias necesarias para su descripción.</p> <p>Si la identificación de la no conformidad es en la Auditoría Interna, esta se envía al líder del proceso correspondiente y al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación, si la no conformidad es identificada por un funcionario de la entidad, esta se reporta al proceso de DEYP y al líder del proceso.</p>	Dirección General	Audidores Responsables de los procesos Funcionarios de todas las áreas en cualquier nivel de la Entidad.		Formato Acción Correctiva y Preventiva
<p><b>2.</b> Revisión de la no conformidad o situación presentada, El responsable del proceso deberá realizar los estudios, análisis, toma de datos, etc., que crea oportunos cada vez que reconozca una No conformidad, e identificar las causas utilizando el formato "Acción Correctiva y Preventiva – Diagrama de Causa – Efecto" y hacer una valoración del problema con el fin de encontrar la mejor solución. El responsable del análisis debe diligenciar el numeral II y III del formato "Acción Correctiva y Preventiva" resumiendo el resultado del análisis de las causas.</p>	Todos los procesos	Líder del proceso		Formato Acción Correctiva y Preventiva
<p><b>3.</b> Reporte de la No conformidad o situación presentada, La Acción propuesta y el análisis correspondiente de sus causas, deberá ser presentada para conocimiento del Líder del Proceso de DEYP para su respectivo seguimiento.</p>	Dirección General	Líderes de procesos		Formato Acción Correctiva y Preventiva diligenciada y enviada
<p><b>4.</b> Seguimiento a las acciones de mejoramiento de las No conformidades levantadas, se realizará el seguimiento dentro del plazo establecido para su ejecución, registrando el resultado del mismo en</p>	Dirección General	P.U.E. Planeación		Consolidado de Acciones Correctivas y/o Preventivas

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-008		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Acciones correctivas y/o preventivas		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
el formato de Consolidado de Acciones Correctivas y Preventivas.					
7. Cierre de la No conformidad, una vez aplicada la Acción Correctiva o preventiva y evaluada la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones, se efectuará el cierre de la Acción, firmando y fechando el Formato "Acción Correctiva y Preventiva".	Dirección General	P.U.E. Planeación		Formato Acción Correctiva y Preventiva cerrada	

**CONDICIONES GENERALES**

1. La planificación de las acciones correctivas y preventivas y de mejora incluye la evaluación de la importancia de los problemas, y se hace en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de operación, costos de no conformidad (Incumplimiento de un requisito), desempeño del servicio, seguridad de funcionamiento y satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. En este proceso se enfatiza la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se toman las acciones, y estas deben estar enfocadas a eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelvan a suceder.
2. Las no conformidades pueden ser identificadas y registradas por cualquier servidor público y contratista de la Entidad.
3. La acción de mejora puede ser detectada por cualquier servidor público y contratista.
4. Toda no conformidad puede conllevar a una corrección, pero no todas las no conformidades llevan a acciones correctivas. Por lo tanto de forma mensual, el líder de proceso con el apoyo de los demás líderes remitirá las no conformidades identificadas a otros procesos, para que sean incluidas en el análisis respectivo, es decir, verificar el grado de importancia por medio del diagrama de Pareto.
5. Para el análisis de causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas, el líder de proceso utilizara el formato Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora para que se desarrolle la metodología y análisis de causas de la no conformidad.

**FUNTES PARA IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES**

Todos los funcionarios de DISTRISSEGURIDAD pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas o preventivas y de mejora a partir de las siguientes fuentes:

- Las quejas o reclamos de los clientes
- Los informes de servicios no conforme
- Los informes de auditoría interna
- Los resultados de la revisión por la dirección
- Los resultados del análisis de datos
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente
- Las mediciones de los procesos, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

- Los registros pertinentes del Sistema Integrado de Gestión (En general)
- La utilización de herramientas de análisis de riesgos
- Análisis de Riesgos
- Los sistemas que consolidan fuentes de información de las partes interesadas
- Los resultados de autoevaluación

### ANALISIS DE LA CAUSAS

Todas las no conformidades reales o potenciales son originadas por causas. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:

- Lluvia de Ideas
- Espina de Pescado
- Histogramas
- Los tres por qué?
- Entre otras

### MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Todas las Acciones Preventivas – Correctivas deben registrarse en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, teniendo en cuenta lo siguiente:

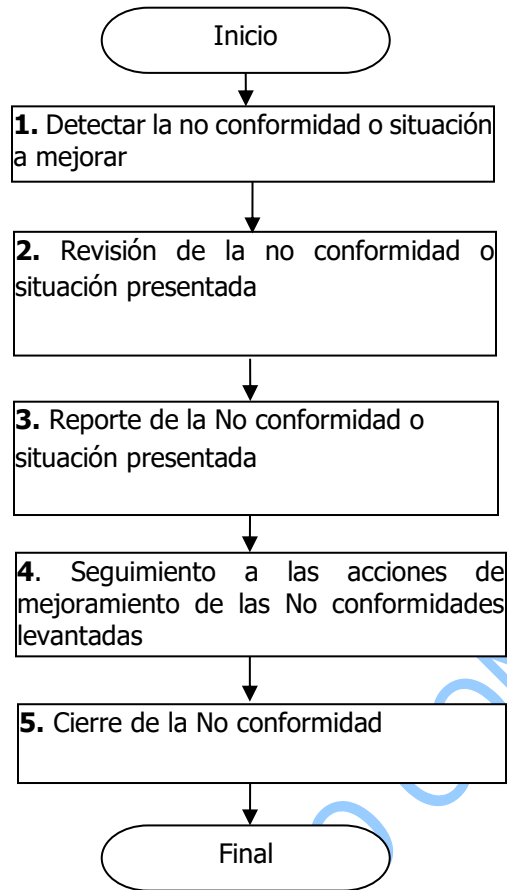
- \* **Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad:** Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.
- \* **Causas que originan la no conformidad real o potencial:** Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.
- \* **Plan de acción:** Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.
- \* **Seguimiento a los resultados obtenidos:** Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.
- \* **Cierre de la solicitud de acción:** Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia) la Solicitud de Acción Preventiva- Correctiva, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el Formato de Solicitud de Acción Preventiva – Correctiva y de mejora en la parte de cierre de solicitud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





**DIAGRAMA DE FLUJO**



COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>		<b>CODIGO:</b> PDEYP-009	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Producto No conforme</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> ISO 9001:2015		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
<b>1.</b> Identificar el Producto / Servicio No Conforme. Durante las etapas de elaboración del producto o prestación del servicio se verifica el cumplimiento frente a los criterios de aceptación definidos en la ficha de producto/servicio asociada y aquellos especificados por el cliente.	Todos los Procesos	Líder del Proceso		
<b>2.</b> Registrar el Producto / Servicio No Conforme Toda inconsistencia con los requisitos previamente definidos se registra en el formato de acciones correctivas y/o preventivas, por parte del profesional a cargo de la actividad; con el fin de generar evidencia del control que se lleva a cabo en los procesos misionales.	Todos los procesos	Líder del proceso		Formato de No Conformidades acciones correctivas y/o preventivas
<b>3.</b> Envío del Formato a la Oficina de Planeación para su registro y seguimiento	Todos los procesos	Líderes de procesos		Formato debidamente diligenciado a la oficina de Planeación. Registro en el consolidado de acciones correctivas y /o preventivas
<b>4.</b> Ejecutar acciones y/o correcciones al producto o servicio de manera inmediata de acuerdo al plan de acción programado, para garantizar la conformidad del producto antes de la entrega al cliente final. Se registran evidencia de acciones.	Todos los Procesos	Líder del procesos pertinente		Evidencias del plan de acción Entrega al Cliente
<b>5.</b> Verificación de resultados del plan de acción	Dirección General	P.U.E. Planeación		
<b>6.</b> Cerrar el formato y archivar como registro del SIG	Dirección General	P.U.E. Planeación		Cierre de No conformidad Producto no conforme

### CONDICIONES GENERALES

- Una No Conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y que puede afectar a los clientes. Un producto no conforme puede ser interno o externo y presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.
- El procedimiento de Producto/Servicio no Conforme se establece como requisito en el numeral 8.3 de la norma NTCGP 1000, e indica la necesidad de identificar, controlar, prevenir el uso,

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

determinar responsable y autoridad sobre el manejo adecuado del producto y/o servicio que entrega la entidad a sus clientes internos o externos como producto del desempeño de los procesos misionales.

El producto no conforme es aquel servicio o producto que no cumple con los requisitos de cliente, de ley, de la entidad, de normas y los específicos relacionados según el tipo de producto o servicio identificado en el portafolio de servicios.

Es responsabilidad del líder de cada proceso verificar durante la elaboración del producto y/o prestación del servicio, que éste cumpla con los criterios de aceptación definidos en la ficha de producto. En caso de encontrarse alguna inconsistencia durante el desarrollo del producto o servicio, se deberá documentar tanto lo ocurrido como el tratamiento que se le dará al producto y/o servicio respecto al tipo de inconsistencia hacia los requisitos, la corrección realizada y el funcionario responsable.

La entidad ha establecido algunos requisitos mínimos de aceptación del producto/servicio, definidos así:

- Legal: norma errada o insuficiente.
- De forma: Presentación errónea o insuficiente, como tamaño letra, espacios, distribución de texto, interlineado, estructura, organización de la información, entre otros.
- De estilo: redacción confusa ó incoherente.
- De contenido: impresión o ausencia de respuesta; marco normativo, deficiencia en la aplicación de metodologías, técnicas, desarrollo lógico, coherencia, entre otros.
- Gramatical: Error mecanográfico u ortográfico, uso de lenguaje inapropiado, entre otros.

**Servicio no conforme Suministro de Información Técnica:**

- Cuando No hay atención o no se efectúa un trámite frente a una solicitud de un usuario.
- Cuando no se da una respuesta se da después de 4 días.
- Cuando la información que se da es errónea.

**Asesoría Técnica:**

- Cuando No se atienden las necesidades del Usuario o Partes Interesadas.
- Cuando no se da una solución interna o cuando no se hace la intermediación ante la necesidad de un usuario.
- Cuando la asesoría técnica es errónea.

**Realización de Eventos:**

- Cuando no se realizar el evento en la fecha programada.

Cuando se evidencie que a un mismo tipo de producto o servicio (naturaleza del mismo) se le efectúen tres (3) o más correcciones u observaciones, registradas en el aplicativo correspondiente por parte del líder del proceso o por el funcionario autorizado para la revisión, se debe generar una acción correctiva. En tal caso, el líder del proceso o el funcionario autorizado para la revisión, deberá adelantar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Cuando ha entregado al cliente un producto del Proceso de Formulación, Asesoría (concepto técnico) y Difusión (publicación) no conforme con los requisitos establecidos, la entidad procederá a enviar el documento corregido dando alcance al anterior. Cuando el servicio entregado es una Capacitación, Asesoría (Consulta y/o acompañamiento), su tratamiento estará orientado a subsanar la inconsistencia con una aclaración o un nuevo acompañamiento al cliente. En todo caso, es el líder

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

del proceso quien garantizará el adecuado manejo y las correcciones inmediatas frente al producto no conforme.

### ACCIONES INMEDIATAS

Cuando se presente o detecte un servicio, producto o insumo no conforme, la persona que la detecta debe tratar de reparar inmediatamente el error si es posible. No obstante, la persona que detecta la no conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del producto No Conforme en el Formato, para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.

### TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

La persona responsable de iniciar el diligenciamiento del Formato de Reporte de Producto No Conforme, escribe la información completa y documenta el producto o servicio no conforme, describiendo claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma. Si existe una persona que conozca verdaderamente la causa de la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), registrará los antecedentes y/o las causas que la originaron. En caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el líder del proceso pertinente, investigue las causas, elabore y ejecute el plan de acción registrando las evidencias de la corrección. La persona que registra el producto o servicio No Conforme proporciona el original de dicho Formato a la Oficina de Planeación, quién analiza la situación llevando un control general de las No Conformidades, clasificándolas como abiertas hasta que él mismo verifique que se haya realizado la corrección propuesta y realice el cierre.

### CIERRE DEL FORMATO DE NO CONFORMIDADES U OBSERVACIONES.

Una vez realizada la disposición del producto o servicio, el Formato se entrega al Jefe de la Oficina de Planeación - Representante de la Dirección para verificar que se haya efectuado la disposición así como los resultados obtenidos, describiéndolos en el espacio correspondiente. Si no son satisfactorias, se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de observaciones. La Oficina de Planeación - Representante de la Dirección cierra el Formato, y lo archiva como registro del SIG.

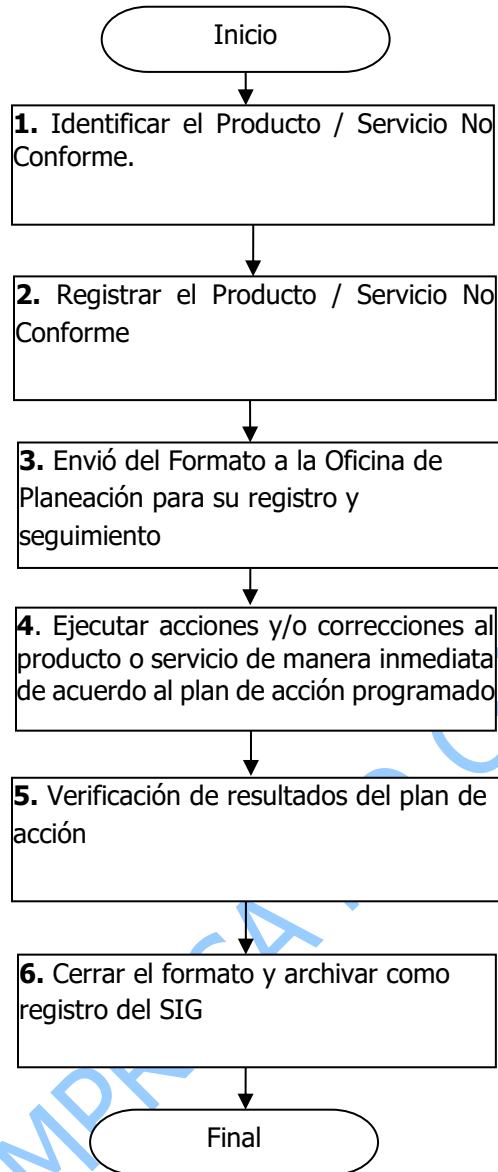
### ACCIONES CORRECTIVAS

Gradualmente, se toman las acciones correctivas sobre cada uno de las no conformidades detectadas, como se explica en el Procedimiento para las Acciones Correctivas y/o preventivas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## PROCESOS MISIONALES

### PROCESO: GESTION DE PROYECTOS

**1. Objetivo:** Establecer acciones y/o planes estratégicos en el marco del plan de desarrollo distrital y normatividad legal vigente, para dar cumplimiento al objeto misional de la entidad mediante la identificación, priorización, revisión y disposición de recursos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas y procesos de la entidad.

**2. Alcance:** El presente proceso aplica desde la identificación y el diagnóstico de las necesidades externas e internas, Planeación de rutas estratégicas (Políticas, planes y programas) que guiarán la gestión institucional, hasta la ejecución, seguimiento, control, evaluación y mejora continua de los mismos.

**3. Definiciones:**

**4. Producto o servicio:** N/A

**5. Normatividad:**

**6. Recursos:**

a. **Tecnológicos:** Computadoras, impresora

b. **Logísticos:** Papelería y útiles de oficina

c. **Humanos:** Apoyo Profesional Oficina de Control Interno

d. **Metodológicos:** Aplicación de las normas de auditoría, Elaboración de Informes de Seguimiento y Evaluación.

e. **Otros:**

**7. Procedimientos:**

a. Formulación, radicación, aprobación y seguimiento a los proyectos

b. Encuesta de satisfacción de planes, programas y proyectos.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

PROCESO: Gestión de Proyectos		CODIGO: PGP-001		VERSION:1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Formulación, radicación, aprobación y seguimiento a los proyectos.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
<b>1. Identificación de los Proyectos:</b> Se revisa el Plan de Desarrollo en cuanto a los programas y proyectos que debe cumplir Distriseguridad, Se realiza reunión donde se priorizan los proyectos que van a ser financiados con recursos de Distriseguridad y los que serán gestionados con otras fuentes y/o en otras entidades financiadoras o co-financiadoras.	Dirección General	Dirección General PUE Planeación	Enero del Año vigente y cada vez que sea necesario Ajustar.  1 Día	Acta de reunión de Priorización de Proyectos
<b>2. Elaboración del Cronograma de Gestión de Proyectos:</b> Se elabora cronograma para el año vigente en donde se plasme la priorización de los distintos proyectos de la entidad contenidos en el Plan de Desarrollo y Plan de acción Anual, identificación de las fuentes de financiación, debe contener el responsable directo de la formulación y seguimiento del proyecto, los tiempos de las fases de cada proyecto.	Dirección General	Dirección General DIROP DIRAF PUE Planeación	Enero del Año vigente y cada que sea necesario Ajustar.  3 Días	Cronograma Establecido
<b>3. Preparación del proyecto:</b> consiste en la elaboración de estudios para comparar las alternativas de solución, y así tomar la decisión sobre cuál de ellas es la más adecuada para alcanzar el objetivo propuesto. En esta etapa se determinará la magnitud de las necesidades e inversiones del proyecto, los costos y beneficios del mismo. Se desarrollarán estudios específicos en materia: legal, de mercado, técnica, institucional, administrativa, ambiental y financiera.	Dirección General	Dirección General DIROP PUE Planeación	2 Días	Proyecto Preparado
<b>4. Formulación de los proyectos:</b> Se formulan los Proyectos teniendo en cuenta los requisitos mínimos de cada fuente de financiación. Cada Proyecto debe	Dirección General	Dirección General DIROP PUE Planeación	Cada que sea necesario Ajustar.	Proyectos Formulados, Marco lógico del Proyecto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



PROCESO: Gestión de Proyectos		CODIGO: PGP-001		VERSION:1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Formulación, radicación, aprobación y seguimiento a los proyectos.</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b>			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
contener como mínimo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto del problema.</li> <li>- Análisis de Problemas. Árbol de problemas</li> <li>- Análisis de Población: población afectada y población objetivo del proyecto.</li> <li>- Usos del suelo en la zona afectada y en la zona objetivo del proyecto.</li> <li>- Caracterización de la zona afectada y objetivo del proyecto.</li> <li>- Análisis de Involucrados: Matriz de participación.</li> <li>- Análisis de Objetivos. Árbol de objetivos.</li> <li>- Análisis de las Alternativas: Embudo de soluciones.</li> <li>- Cadena de Valor</li> <li>- Presupuesto del Proyecto</li> </ul>			3 meses		
<b>5. Radicación de Proyectos</b> (Todos los proyectos deben tener relación con los programas y metas trazadas en el Plan de Desarrollo Distrital de Cartagena). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el proyecto es con recursos propios de DistriSeguridad, se radica ante el Banco de Proyectos del Distrito de Cartagena.</li> <li>• Si el Proyecto se financia con recursos de DistriSeguridad y con recursos de otras entidades se deben radicar dos proyectos cumpliendo con los requisitos mínimos de cada entidad financiadora y en el banco de Proyectos.</li> <li>• Si el Proyecto se financia en un 100% con otras fuentes de otras entidades del Distrito de Cartagena, se debe presentar nuevo proyecto ante el Banco de proyecto en compañía de esa entidad, fondo o unidad ejecutora.</li> <li>• Si el Proyecto se financia en un 100% con otras fuentes de otras entidades NO ADSCRITAS al Distrito de</li> </ul>	Dirección General	Dirección General DIROP PUE Planeación	Según Cronograma  3 Días	Proyectos Radicados (Pantallazo de Radicación o Certificado de lo propio).	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





PROCESO: Gestión de Proyectos		CODIGO: PGP-001		VERSION:1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Formulación, radicación, aprobación y seguimiento a los proyectos.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
Cartagena, se debe presentar el proyecto ante esta entidad cumpliendo los requisitos mínimos de esta entidad, ya sea Fondo, Banco de Proyecto Regional o Nacional, u otra entidad financiadora.					
<p><b>6. Actualización del Proyecto:</b> Si el proyecto es aprobado o viabilizado por la entidad financiadora, pasa al punto 7.</p> <p>Si no es Viabilizado, se pasa a una etapa de ajustes al proyecto teniendo en cuenta las observaciones emitidas por la entidad Financiadora.</p>	Dirección General	Dirección General DIROP PUE Planeación	Según Cronograma 20 Días	Certificado de Viabilización o Listado de ajustes emitido	
<p><b>7. Solicitud para la cofinanciación del proyecto:</b> Elaborar solicitud de disponibilidad de los recursos de cofinanciación, Cuando se aprueben los recursos se pasa a la fase de legalización de los recursos, actividades y obligaciones de las partes que confluyen en el proyecto. La dirección Administrativa en cabeza del PUE Jurídico de la entidad realizará con su grupo de trabajo las actividades y pasos jurídicos de contratación para legalizar convenios.</p> <p><b>NOTA:</b> En el caso de proyectos que sean financiados con recursos propios de DistriSeguridad NO se requiere firmar convenio, se debe solicitar los recursos a Planeación y a Hacienda.</p>	Dirección General	Dirección General DIROP DIRAF PUE Planeación PUE Jurídico	Cada que sea necesario.  1 Día	Solicitud de disponibilidad firmado por la Dirección General	
<p><b>8. Revisión y Firma del convenio:</b> después de revisar y Firmar el Convenio el Director General, se sigue con la incorporación de los recursos teniendo en cuenta el cronograma de actividades de dicho convenio. El Director Administrativo y Financiero realiza los movimientos administrativos y financieros,</p>	Dirección General	Dirección General DIROP DIRAF PUE Planeación Técnico de Presupuesto	Cada que sea necesario.  2 Días	Convenio firmado	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



PROCESO: Gestión de Proyectos		CODIGO: PGP-001	VERSION:1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Formulación, radicación, aprobación y seguimiento a los proyectos.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
<p>plasmados en el convenio para que se consigne a las arcas de Distriseguridad los recursos con carácter específico de cada proyecto.</p> <p><b>NOTA:</b> Si los recursos son de Distriseguridad solicitados al Banco de Proyectos Distrital, El (la) técnico de Presupuesto de la Entidad elabora la solicitud de CDP y RP, el PUEP revisa éstas, si están acordes a los proyectos y actividades radicadas y luego de expedidos estos documentos por Secretaría de Planeación y Presupuesto Distrital Respectivamente, la Tesorera de la entidad pasa la solicitud a Tesorería Distrital para la incorporación de estos recursos.</p>				
<p><b>9. Contratación de los bienes y/o servicios</b> <b>Objeto del Proyecto:</b> mediante oficio se realiza la solicitud de las necesidades del proyecto al proceso de Gestión Contractual, El PUE Jurídico de la Entidad realizará las acciones pertinentes y escogerá el mecanismo o modo de contratación pertinente para estos bienes o servicios, se publicará cronograma y se aperturará el proceso apegado a la norma. <b>NOTA:</b> teniendo en cuenta que estos recursos son específicos, los cuales deben estar acordes al objeto y las actividades del proyecto se debe contratar estrictamente lo que queda convenio en el paso 7.</p>	Dirección General	Dirección General DIROP DIRAF PUE Planeación PUE Jurídico	Cada que sea necesario.  1 Dia	Oficio de solicitud de necesidades para contratar Bien o servicio Contratado
<p><b>10. Seguimiento, Evaluación del Proyecto y Cierre de convenios y Contratos:</b> El Director general debe evaluar el impacto y la conveniencia del proyecto y aportar dicha evaluación para el cierre del convenio y/o contratos. Dicha evaluación es insumo para los indicadores de eficiencia,</p>	Dirección General	Dirección General Todos los supervisores	Cada que sea necesario.  4 Días	Resultado del proyecto evaluado y Convenios y contrato cerrados

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO: Gestión de Proyectos</b>		<b>CODIGO:</b> PGP-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<i><b>PROCEDIMIENTO:</b> Formulación, radicación, aprobación y seguimiento a los proyectos.</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
eficacia y efectividad del Proceso.				

## DEFINICIONES

**ACTIVIDAD:** Acciones necesarias en un proyecto para transformar determinados recursos en productos a partir de un conjunto de insumos y recursos, en un periodo determinado. Acciones que consumen recursos y tiempo, se les puede identificar un responsable y un producto resultante.

**CICLO DE PROYECTO:** Conjunto de etapas que comprende un proyecto: Pre inversión, inversión, ejecución, operación y evaluación ex post.

**COMPONENTE:** Agrupación de varias actividades comunes.

**ETAPA DE INVERSIÓN O EJECUCIÓN:** Es la etapa en la cual se materializan las acciones que dan como resultado bienes o servicio, y culmina cuando el proyecto comienza a generar beneficios.

**EVALUACIÓN:** Proceso de comparación de alternativas.

**EVALUACIÓN EX POST:** Se refiere a la evaluación de un proyecto una vez se encuentre en su etapa de operación.

**FORMULACIÓN:** Identificar el problema y preparar alternativas que buscan solucionar un problema o necesidad.

**FUNCIONAMIENTO U OPERACIÓN:** Es la etapa del ciclo del proyecto durante la cual se generan bienes y servicios para los cuales fue diseñado el proyecto. Es importante en esta etapa proveer los fondos necesarios para la adecuada operación del proyecto ya que sin ellos el proyecto no dará los beneficios esperados.

**GESPROY:** Sistema de monitoreo y seguimiento a los proyectos de inversión.

**SUIFP:** Sistema unificado de información financiera pública.

**SGR:** Sistema General de Regalías.

**OCAD:** Organización de colegiados de administración y decisión. Identificación del problema: Análisis de causas y efectos para determinar el problema o necesidad.

**INDICADOR:** Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. Son medidas específicas, verificables objetivamente, sobre los cambios o resultados de una actividad, con base en una fórmula que introduzca como mínimo dos variables.

**INVERSIÓN PÚBLICA:** Por inversión pública debe entenderse las erogaciones por parte del Estado, especialmente, en condiciones alarmantes de desempleo, en donde los ingresos nacionales se reducen a extremos tales que la demanda agregada tiende a desaparecer, afectando también la producción y la distribución de bienes y servicios.

**LOCALIZACIÓN:** Se refiere a la ubicación específica y/o geográfica, en donde se deben tener en cuenta las dimensiones de tiempo y espacio; la variable tiempo puede significar oportunidad, calidad, vida o muerte entre otros y la dimensión espacio es importante desde el concepto de red de prestación o mercado de bienes o servicios y su área de influencia.

**MARCO LÓGICO:** Herramienta que al relacionar diferentes niveles de objetivos y resultados con los medios, así como los indicadores y factores externos, garantiza la consistencia, efectividad y articulación entre planeación y evaluación.

**META:** Expresión cuantitativa y cualitativa de los logros que se pretenden obtener con la ejecución de una acción en el proyecto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**MANTENIMIENTO:** Gastos destinados a mantener en operación los bienes y servicios requeridos en el normal desarrollo de las actividades básicas a través de las cuales se desarrolla el objetivo estatal.

**OBJETIVO:** Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto.

**PROYECTO DE INVERSIÓN:** Unidad operacional de la planeación del desarrollo que vincula recursos para resolver problemas o necesidades sentidas de la comunidad. Algunos proyectos de inversión pública se pueden clasificar en:

**PERFIL:** Es la compilación y análisis de toda la información de origen secundario, relacionada con la elaboración de un proyecto.

**PLAN:** Instrumento que permite determinar objetivos, metas, prioridades y estrategias de manera general definidas para un periodo de tiempo.

**PLANEACIÓN:** En términos públicos es la orientación adecuada de los recursos procurando el cumplimiento de objetivos de desarrollo económico y social.

**PRE INVERSIÓN:** Es la primera etapa del ciclo del proyecto, en ella se realizan los estudios necesarios para tomar la decisión de realizar o no el proyecto.

**PREPARACIÓN:** Relacionar información de alternativas identificadas mediante un proceso orientado a obtener y analizar información, para la solución de un problema o necesidad.

**PRODUCTO:** resultado concreto que las actividades deben generar para alcanzar su objetivo más inmediato. El producto constituye el primer nivel de resultados dentro el ciclo de maduración de un proyecto, cuando se termina su ejecución.

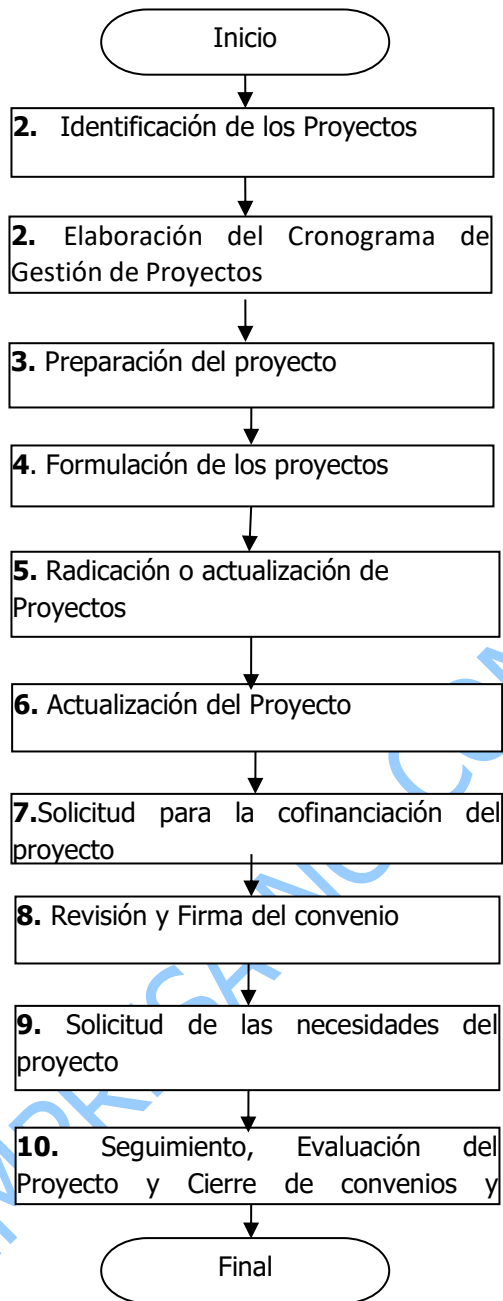
### DISPOSICIONES GENERALES:

1. Contar con la información necesaria para formular el proyecto: Contexto del Problema, Árbol del Problema, Población afectada y población objetivo, Uso del suelo de la zona afectada y zona Objetivo, Análisis de involucrados, Árbol de Objetivos, Árbol de análisis de alternativas, Estudio legal del Proyecto y Estudios técnicos asociados a la ejecución del proyecto. - Instalación de la MGA.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



COPIA IMPRIMIDA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: Gestión de Proyectos</b>		<b>CODIGO: PGP-002</b>	<b>VERSION:1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCION DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</b>		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Diseño del Formato de la Encuesta	Dirección General	Director General P.U.E. Planeación	2 Días	Formato de Encuesta diseñado y aprobado
2. Al hacer entrega del proyecto a la parte interesada se debe hacer entrega del formulario de encuesta de satisfacción de los planes, programas y proyectos ejecutados por la entidad.	Dirección General	Director General P.U.E. Planeación	1 Día	Documentos de entrega oficial a la parte interesada
3. Diligenciamiento de la encuesta por parte de la parte beneficiaria del plan, programa y/o proyecto.	Parte Interesada	De acuerdo con el Perfil de la Parte Interesada	2 Días	Formato diligenciado y firmado por la parte beneficiaria del plan, programa y/o proyecto.
4. Análisis de los resultados de la encuesta y revisar recomendaciones.	Dirección General	Director General P.U.E. Planeación	4 Días	Informe de Encuesta
5. Elaborar Plan de mejoramiento si requiere.	Dirección General	P.U.E. Planeación	1 Días	Plan de mejoramiento
6. Ejecución del plan de mejoramiento.	Dirección General	Director General P.U.E. Planeación	Tiempo que se requiera	Evidencias de ejecución Plan de mejoramiento
7. aplicación de indicadores de Gestión para medir satisfacción anual de planes, programas y proyectos.	Dirección General	Director General P.U.E. Planeación	1 Día	Indicadores de gestión
8. socializar indicadores de cumplimiento y publicar página web.	Dirección General	Director General P.U.E. Planeación	1 Día	Acta de socialización y publicación página Web

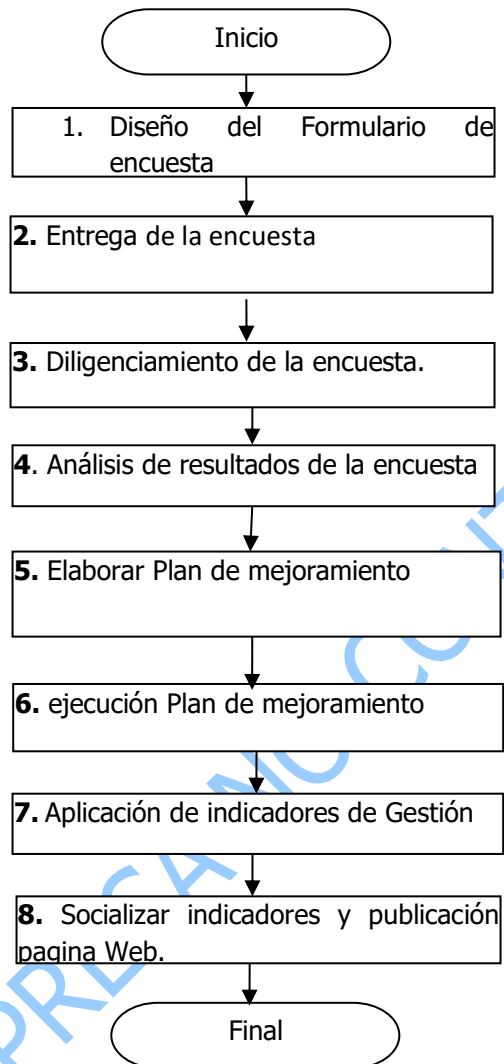
**CONDICIONES GENERALES**

1. La encuesta de satisfacción se elaborará cada vez que la entidad ejecute un plan, programa y/o proyecto, con el fin de medir la prestación de los servicios y el grado de satisfacción de la parte interesada.
2. Partes interesadas que la entidad presta sus servicios:
3. Anualmente se medirá a través de indicadores de gestión el grado de satisfacción de las partes interesadas en la prestación del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## PROCESO: ENTREGA Y SUPERVISION

**1. Objetivo:** Entregar y hacer seguimiento oportuno a los bienes y servicios suministrados a las partes interesadas.

**2.**

**Alcance:** Este proceso inicia desde la recepción de los bienes y/o servicios al proceso de Adquisición, hasta la entrega, seguimiento y mantenimiento de los mismos a las partes interesadas.

**3. Definiciones:**

**Contrato de comodato:** es un contrato en que una de las partes entrega a la otra gratuitamente una especie, mueble o raíz, para que haga uso de ella, y con cargo de restituir la misma especie después de terminado el uso.

Este contrato no se perfecciona sino por la tradición de la cosa.

**4. Producto o servicio:** Entrega y supervisión oportuna de bienes y/o servicios.

**5. Normatividad:** Código Civil Colombiano, Ley 80, Ley 1150 y decretos reglamentarios. Decreto 028 de 2002. Decreto 040 de 2003, Ley 1499 de 2017, Ley 1474 de 2011.

**6. Recursos:**

**6.1. Tecnológicos:** Computadoras, impresora, celulares.

**6.2. Logísticos:** Papelería, útiles de oficina, vehículos, manuales de normas de conducta y convivencia ciudadana.

**6.3. Humanos:** Profesional Universitario Especializado, técnico de comunidades, equipo psicosocial, personal de apoyo de campo de acuerdo a proyectos.

**6.4. Metodológicos:** uso de formatos SIG.

**6.5. Otros:**

**7. Procedimientos:**

**7.1.** Entrega oportuna de los bienes y/o servicios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





DISTRISSEGURIDAD

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ANTITERRORISMO

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

Código: MGD-002

Versión: 4.0

Fecha: 27/10/2014

Página 57 de 138

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> Entrega y Supervisión		<b>CÓDIGO:</b> PEYS-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Entrega oportuna de bienes y/o servicios.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Elaboración del Cronograma de Entrega y Supervisión. Solicitar el Plan de Acción, POAI, Información de proyectos a trabajar y Plan Anual de Adquisición. Priorizar las metas de acuerdo con el Plan de desarrollo y al Plan de Acción.	Dirección Operativa.	Director Operativo	2 Día	Oficio solicitud escrita de la documentación. Cronograma de Entrega y supervisión.
2. Recepción de los bienes y/o servicios procedentes del proceso Gestión Contractual, todo conforme a las especificaciones Técnicas establecidas previamente y en concordancia con lo programado en el cronograma de Entrega y Supervisión.	Dirección Operativa.	Director Operativo	7 Días	Acta de Adquisición y Devolución de Bienes y/o Servicios con firmas de los funcionarios de los procesos. Para personal de apoyo no aplica.
3. Solicitud mediante oficio a las partes interesadas de la documentación requerida para la elaboración de la documentación jurídica de entrega de los bienes y/o servicios.	Dirección Operativa.	Director Operativo	1 Días	Documentación de apoyo para la elaboración de Contratos de comodato y acta de entrega de bienes y/o convenios interadministrativos de comodato y acta de entrega de bienes y/o servicios
4. Si la entrega es mediante el Acta de Entrega de Bienes, realizar la misma conforme a la documentación recibida. Si es mediante comodato entregar la documentación al P.U.E. Jurídico para elaboración del Contrato de comodato y acta de entrega de bienes y/o Convenios Interadministrativos	Dirección Operativa.	Director Operativo	2 Días	Acta de Entrega de Bienes y/o borrador de Comodato de entrega diligenciado.
5. Revisión de las especificaciones Técnicas plasmadas en los Contratos de comodato y acta de entrega de bienes Revisión de los Convenios de Interadministrativos	Dirección operativa.	Director Operativo	2 Días	Contratos de comodatos y/o Convenios Interadministrativos revisados.

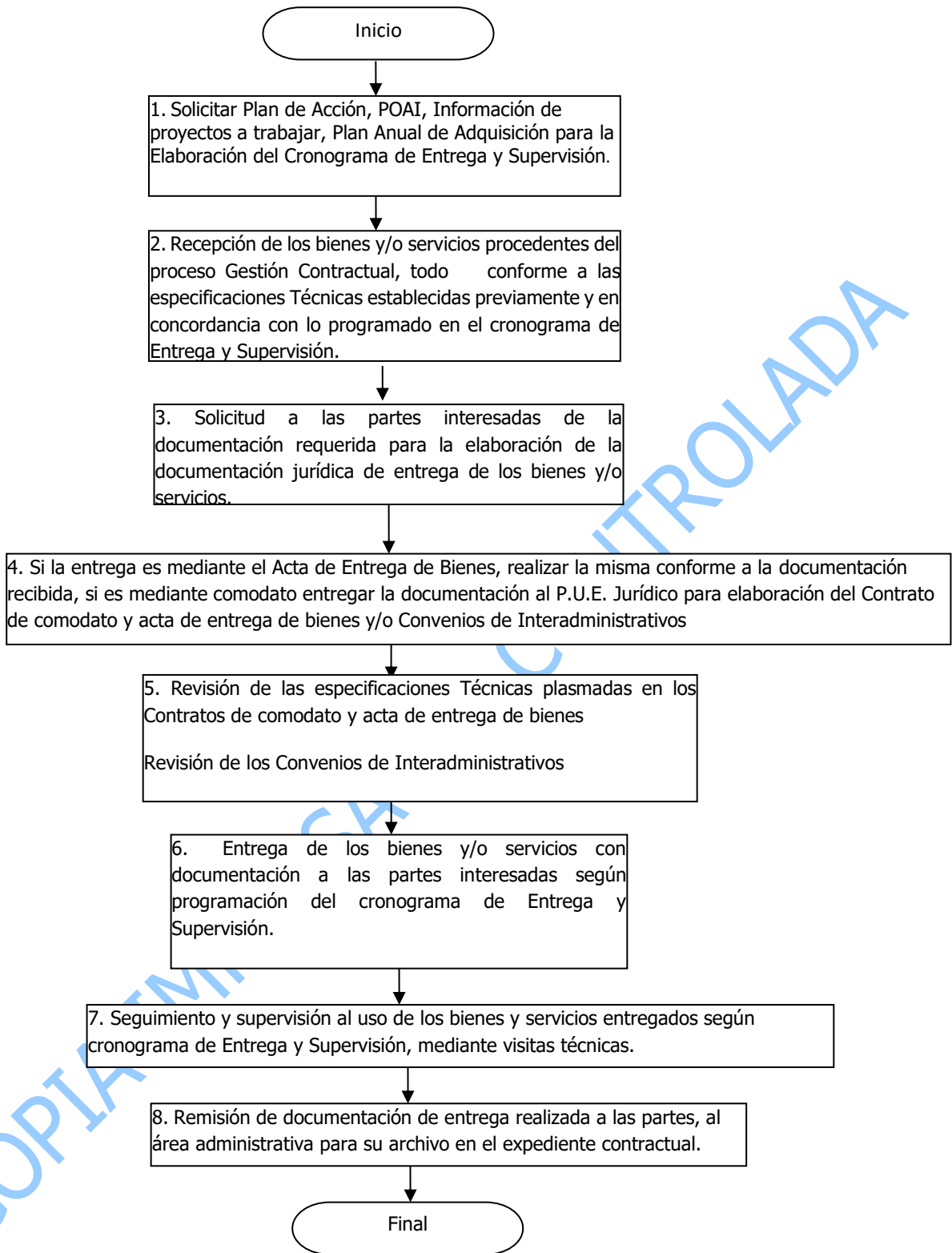
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

<b>PROCESO:</b> Entrega y Supervisión		<b>CÓDIGO:</b> PEYS-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Entrega oportuna de bienes y/o servicios.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
6. Entrega de los bienes y/o servicios con documentación a las partes interesadas según programación del cronograma de Entrega y Supervisión.	Dirección Operativa.	Director Operativo PUE Operativo.	7 Días	Contratos de comodatos y acta de entrega de bienes firmados por las partes.
7. Seguimiento y supervisión al uso de los bienes y servicios entregados según cronograma de Entrega y Supervisión, mediante visitas técnicas.	Dirección Operativa.	Director Operativo PUE Operativo.	4 Días	Actas de visita de supervisión.
8. Remisión de documentación de entrega realizada a las partes, al área administrativa para su archivo en el expediente contractual.	Dirección Operativa.	Director Operativo PUE Operativo.	1 Día	Oficio remisorio

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## PROCESOS DE APOYO

### PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

**1. Objetivo:** Planear, dirigir, ejecutar, registrar y controlar los recursos financieros de acuerdo con la norma y principios legales vigentes, mediante la asignación oportuna y confiable de los mismos a todos los procesos para el logro de la misión institucional

**2. Alcance:** Inicia con la planeación del presupuesto de la entidad, actividades relacionadas con la ejecución y control del mismo, acta de cierre fiscal, presentación oportuna y veraz de estados financieros e informes de ley hasta la adopción de acciones correctivas y/o preventivas y de mejora.

**3. Definiciones:**

**PRESUPUESTO:** Es un instrumento que refleja la organización y la situación económica del Establecimiento Público que permite apreciar los recursos que dispone para cumplir con su función social.

**APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** Es el monto asignado a cada rubro presupuestal que compone el presupuesto del Establecimiento Público.

**CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Documento expedido por el Jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de un compromiso.

**REGISTRO PRESUPUESTAL:** Es la operación mediante la cual se afecta en forma definitiva la apropiación presupuestal garantizando que esta no será desviada a ningún otro fin.

**CUENTAS POR PAGAR:** Constituyen las obligaciones causadas a 31 de diciembre cuando la entidad ha recibido los bienes y servicios.

**OBLIGACIÓN:** En el transcurso de la vigencia surge una obligación de pago cuando se reciben a satisfacción los bienes y/o servicios contratados.

**TES:** Títulos de deuda pública doméstica, emitidos por el gobierno y administrados por el Banco de la República.

**4. Producto o servicio:** Planeación, Ejecución y Control Presupuestal de Ingresos y gastos, recaudo de ingresos y pago de cuentas.

**5. Normatividad:** Decreto 111 de 1996, Decreto 568 de 1996, Resolución 036 de 1998, Ley 819 de 2003, Decreto 4730 de 2005, Resolución 140 de 2005, Resolución 009 de 2006, Decreto 630 de 1996, Decreto 359 de 1995.

**6. Recursos:**

**6.1. Tecnológicos:** Computadoras, impresora, celulares.

**6.2. Logísticos:** Papelería, útiles de oficina y vehículos.

**6.3. Humanos:** Profesional Universitario Especializado financiero, técnico de presupuesto, profesional universitario contador y Director Administrativo y Financiero.

**6.4. Metodológicos:** uso de formatos SIG.

**6.5. Otros:**

**7. Procedimientos:**

**7.1.** Procedimiento para la elaboración del presupuesto de ingreso y gastos de la vigencia.

**7.2.** Procedimiento para la ejecución del presupuesto de gastos de la vigencia.

**7.3.** Procedimiento para la ejecución de ingreso presupuestal.

**7.4.** Procedimientos de traslados Presupuestales.

**7.5.** Procedimiento de adición o reducción presupuestal.

**7.6.** Elaboración del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC.

**7.7.** Gestión de Ingreso.

**7.8.** Pago de Obligaciones.

**7.9.** Pago de Nómina.

**7.10.** Procedimiento autorización digital formatos f-scap e informe de actividades.

**7.11.** Procedimiento radicación de cuenta de cobro digital

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos de la vigencia.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recepción de la solicitud por parte de la Secretaria de Hacienda elaboración de anteproyecto de presupuesto	Dirección administrativo y financiero	Director administrativo y financiero		Oficio recibido por SIGOB
2. Proyección de Ingresos por fuentes	Dirección administrativo y financiero	Director Administrativo y Financiero Técnico de presupuesto		Proyección del presupuesto de Ingreso.
3. Planeación de los gastos de inversión y de funcionamiento de la vigencia.	Dirección administrativo y financiero	Director Administrativo y Financiero, Técnico de Presupuesto y P.U. Recursos Humanos, P.U.E Planeación		Proyección de presupuesto de gastos.
4. Diligenciar el formato de Presupuesto Ingresos y Gastos.	Dirección administrativo y financiero	Técnico de Presupuesto		Anteproyecto de presupuesto para la próxima vigencia.
5. Vo Bo. del proyecto del presupuesto de la vigencia por parte de la Dirección Administrativa y Financiera	Dirección administrativo y financiero	Director Administrativo y Financiero		Formato de anteproyecto revisado por el Director Administrativo y Financiero.
6. Aprobación del anteproyecto de presupuesto por parte de la Dirección General y realización de oficio remitario.	Dirección administrativo y financiero	Dirección General		Aprobado anteproyecto presupuesto de la vigencia, oficio remitario con VoBo de la Dirección Admón. y Financiera y firma de la Dirección General.
7. Enviar proyecto de presupuesto a la Secretaria de Hacienda para su revisión y aprobación.	Dirección Administrativa y Financiera y Dirección General	Director General		Oficio remitario.
8. Seguimiento a la aprobación del anteproyecto del presupuesto de la vigencia	Dirección administrativo y financiero	Director administrativo y financiero.		N.A.

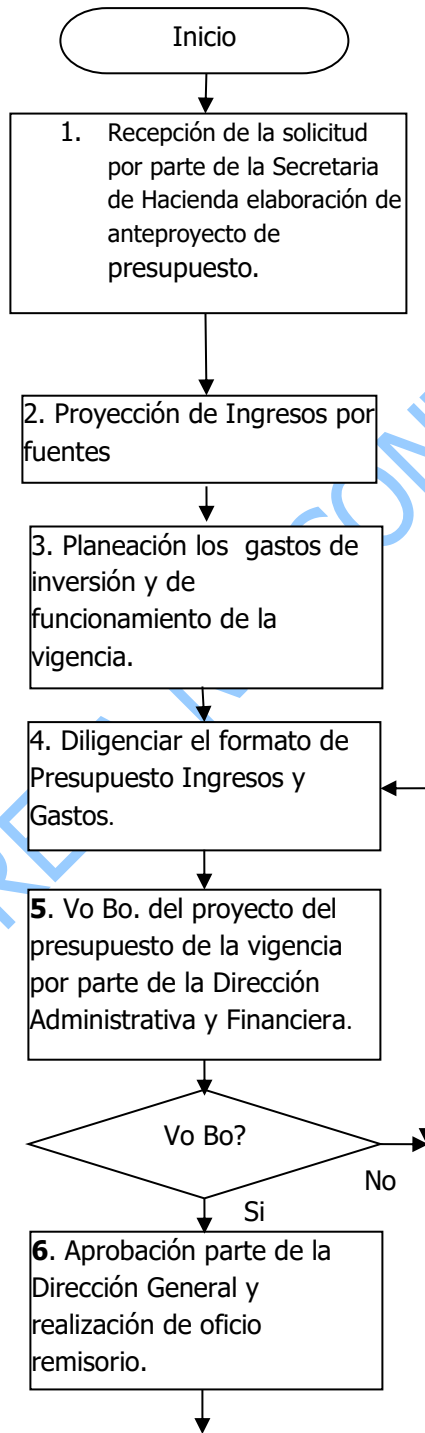
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos de la vigencia.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
9. Presentación del presupuesto en el Concejo Distrital para su aprobación.	Dirección General	Dirección general y Director Administrativo y Financiero		Acuerdo de aprobación del presupuesto de la vigencia Fiscal.
10. Se sanciona el presupuesto y se publica en la Gaceta Distrital.	Dirección administrativo y financiero	Dirección general, Director Administrativo y Financiero		Decreto Distrital Publicado en gaceta distrital
11. Se adopta el presupuesto mediante acto administrativo por la entidad.	Dirección administrativo y Financiero	Dirección general		Resolución de liquidación del presupuesto
12. Se ingresa al sistema el presupuesto de la vigencia para su ejecución.	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		Presupuesto en el sistema

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

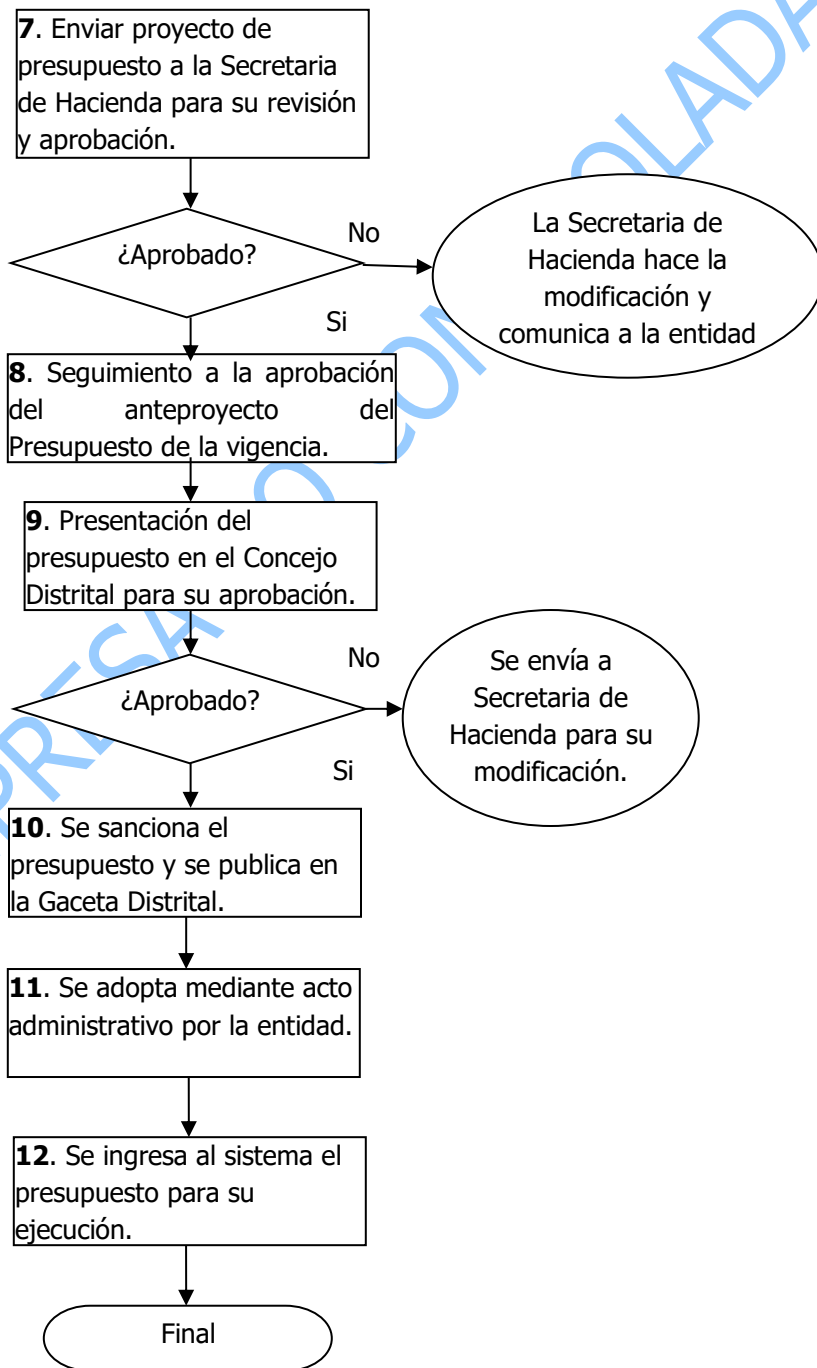


**DIAGRAMA DE FLUJO**



COPIA IMPRESA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



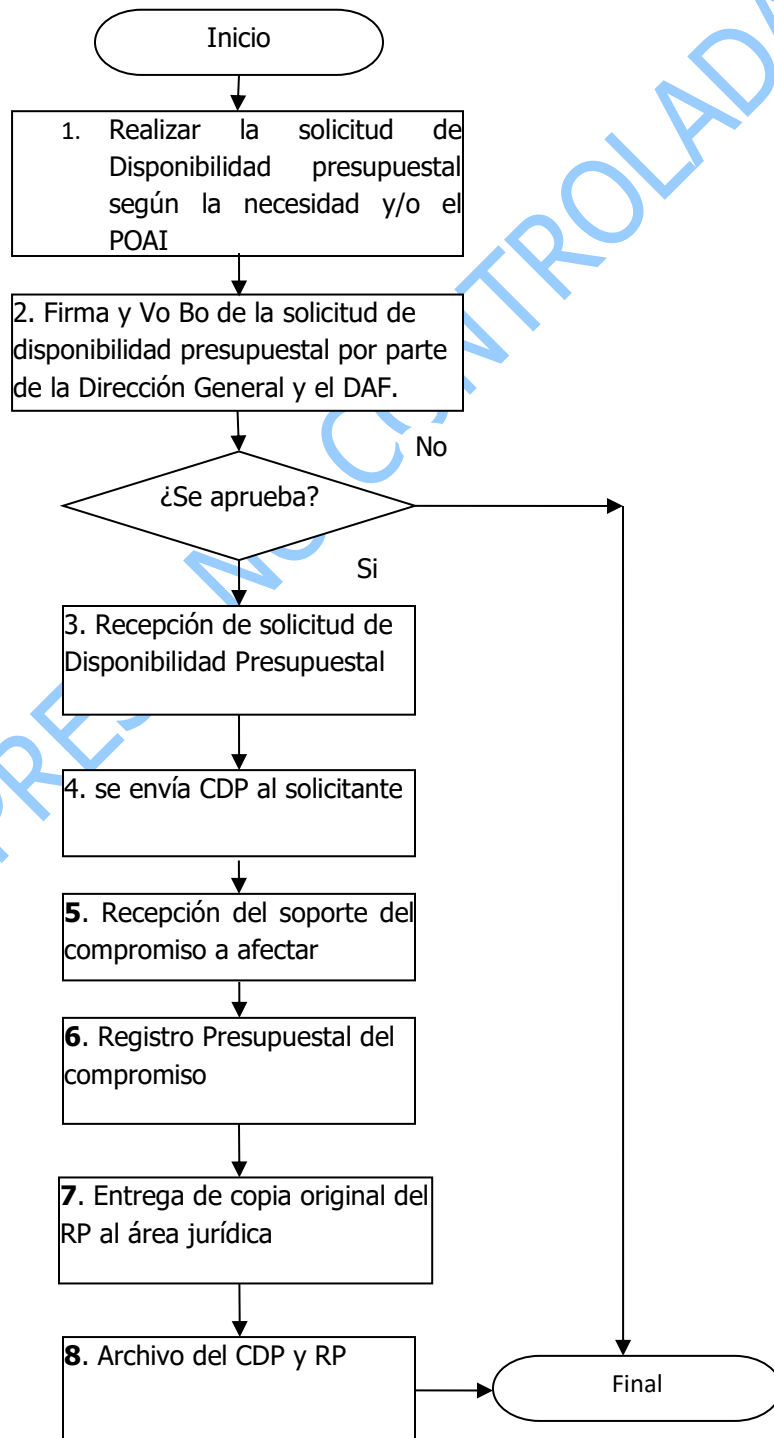
**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF -002	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para la ejecución del presupuesto de gastos de la vigencia.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Realizar la solicitud de Disponibilidad presupuestal según la necesidad y/o el POAI	Director de cada Área	Director del área		Solicitud de Disponibilidad firmada por el solicitante
2. Firma y VoBo de la solicitud de Disponibilidad presupuestal por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y Dirección General	Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera	Director General y Director Administrativo y Financiero		Solicitud de Disponibilidad presupuestal firmada por la Dirección General y la Dirección Administrativa y Financiera
3. Recepción de solicitud de Disponibilidad Presupuestal	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		Solicitud de Disponibilidad Presupuestal
4. Entrega copia del CDP al solicitante	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		Firma de recibido del CDP
5. Recepción del soporte del compromiso a afectar para expedir el Registro presupuestal	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		Revisión Contrato y documento anexos
6. Expedición del Registro Presupuestal del compromiso	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		RP firmado.
7. Entrega de copia original del RP al área de Jurídica	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		Firma de recibido del RP
8. Archivo del CDP y RP	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		CDP y RP archivados

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

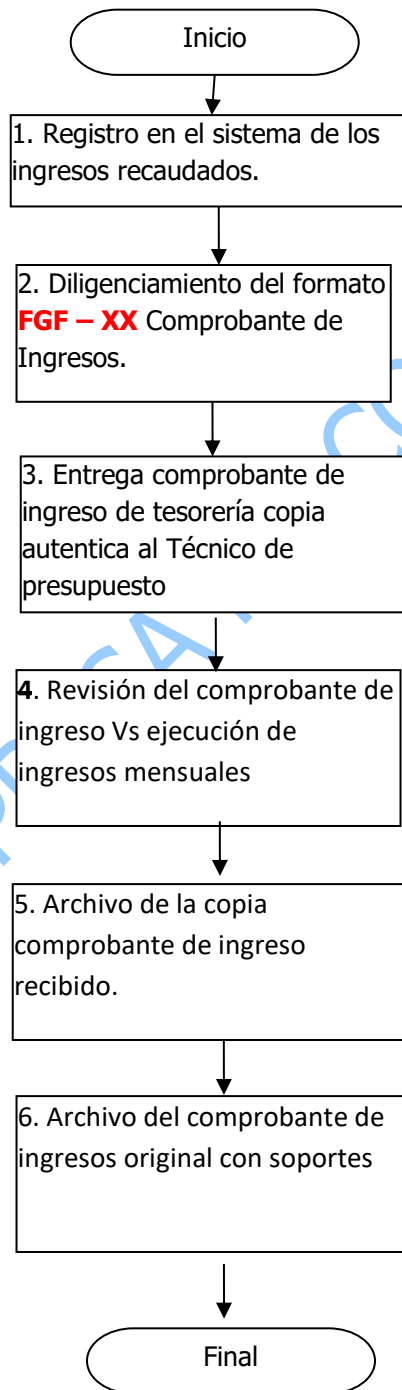
### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-003		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Procedimiento para la ejecución de ingreso presupuestal</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
1. Registro en el sistema de los ingresos recaudados teniendo en cuenta el documento soporte del banco	Dirección administrativo y financiero	P.U.E. Financiero		Verificación del registro del ingreso recaudado en el sistema	
2. Diligenciamiento del formato comprobante de ingreso	Dirección administrativo y financiero	P.U.E. Financiero		Formato diligenciado y firmado por el P.U.E. Financiero	
3. Entrega comprobante de ingreso de tesorería copia autentica al Técnico de presupuesto	Dirección administrativo y financiero	P.U.E. Financiero		Copia de recibido	
4. Revisión del comprobante de ingreso Vs ejecución de ingresos mensuales	Dirección administrativo y financiero	Técnico de presupuesto		Ejecución de ingresos	
5. Archivo de la copia comprobante de ingreso recibido	Dirección administrativo y financiero	técnico de presupuesto.		Copia del Comprobante de ingreso archivado	
6. Archivo del comprobante de ingresos original con soportes	Dirección administrativo y financiero	P.U.E. Financiero		Comprobante de ingreso original archivado	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

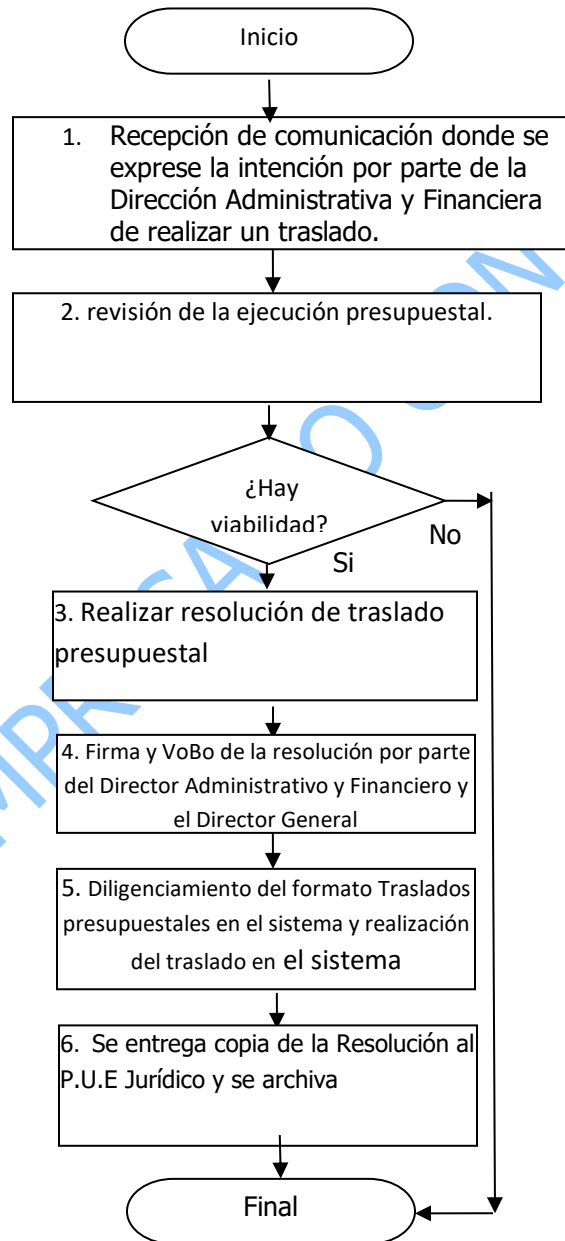
### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF -004		<b>VERSION:</b> 1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento de traslados presupuestales.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Recepción de comunicación donde se exprese la intención por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de realizar un traslado.	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		comunicación por parte de la Dirección Administrativa y Financiera
2. revisión de la ejecución presupuestal	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		N.A.
3. Realizar resolución de traslado presupuestal	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		Resolución
4. Firma y VoBo de la resolución por parte del Director Administrativo y Financiero y el Director General	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		Resolución Firmada
5. Diligenciamiento del formato Traslados presupuestales en el sistema y realización del traslado en el sistema	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		Formato diligenciado y firmado por el Técnico de presupuesto y traslado realizado en el sistema.
6. Se entrega copia de la Resolución al P.U.E Jurídico y se archiva	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		Recibo de la copia autentica de la resolución y archivo de documentos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---

PROCESO: GESTION FINANCIERA		CODIGO: PGF-005		VERSION: 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento de adición y reducción presupuestal.		SOPORTE LEGAL: Decreto 111			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
1. Recepción de: <b>1. ADICION:</b> a) <b>Ingreso de fuentes propias:</b> Recibo de caja de los recursos no presupuestados que ingresaron a la entidad por parte del P.U.E Financiero.  b) <b>Ingreso de fuentes que dependen del distrito:</b> Decreto de incorporación de ingresos no presupuestados dentro de la vigencia por parte de la Alcaldía Distrital.  c) <b>Ingreso de fuentes no contempladas en el presupuesto:</b> Convenio interadministrativo suscrito por parte del P.U.E. Jurídico <b>2. REDUCCION:</b> d) Decreto de reducción presupuestal del Distrito	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto		Recibo de caja ó Decreto de incorporación ó convenio interadministrativo	
2. Se realiza resolución de adición o reducción	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de Presupuesto.		Resolución de adición o reducción por parte del Director General	
3. Diligenciamiento del formato Adición o reducción al presupuesto de gastos	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto.		Formato firmado por parte del Técnico de presupuesto	

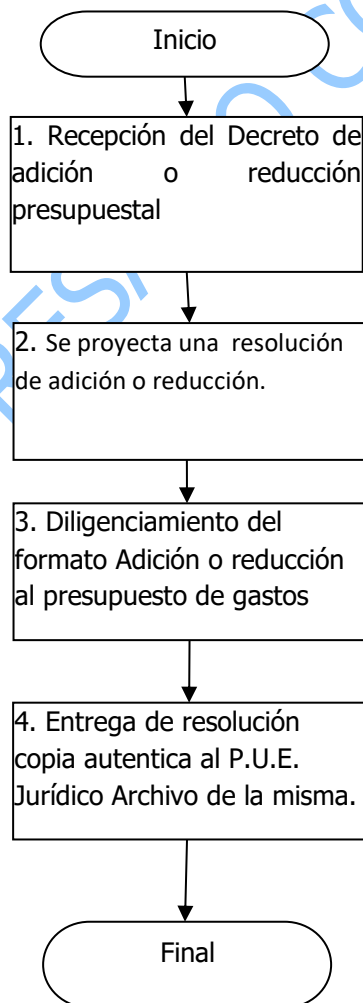
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-005		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento de adición y reducción presupuestal.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
4. Entrega de resolución copia autentica al P.U.E. Jurídico Archivo de la misma.	Dirección Administrativa y financiera.	Técnico de presupuesto.		Archivo de resolución	

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---



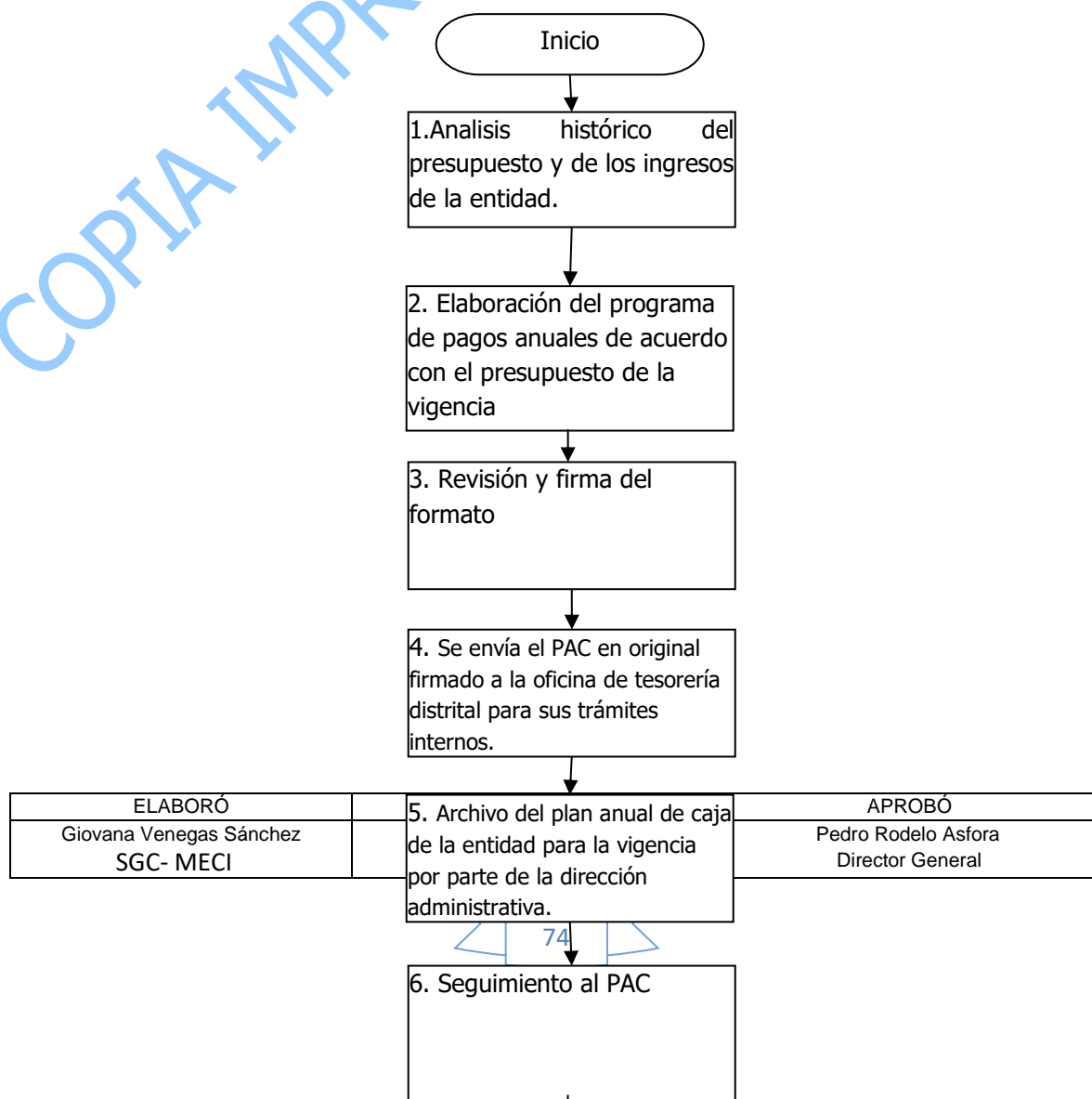
**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-006	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Elaboración del Programa Anual mensualizado de Caja – PAC</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Análisis histórico del presupuesto y de los ingresos de la entidad.	Dirección Administrativa y Financiera.	Director Administrativo y Financiero	1 día	Borrador del formato del PAC. De la vigencia.
2. Elaboración del programa de pagos anuales de acuerdo con el presupuesto de la vigencia.	Dirección Administrativa y Financiera.	Director Administrativo y Financiero y P.U.E. Financiero	1 día	Formato diligenciado
3. Revisión y firma del formato y proyectar Resolución de PAC (aprobación y modificaciones, anticipos, adiciones, suspensión que surtan de la administración del PAC)	Dirección Administrativa y financiera.	Director administrativo y financiero. Técnico de Presupuesto P.U.E. Financiera	4 días	Formatos firmados Resolución firmada
4. Se envía el PAC en original firmado a la oficina de tesorería distrital para sus trámites internos.	Dirección Administrativa y Financiera	Director General en oficio a la Alcaldía, validado por el Director Administrativo y Financiero.	1 día	Oficio de envío del PAC
5. Archivo del plan anual de caja de la entidad para la vigencia por parte de la	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero y	1 día	Plan anual de caja archivado.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-006		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Elaboración del Programa Anual mensualizado de Caja – PAC</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
dirección administrativa, se envía copia a la Oficina de Presupuesto.		P.U.E. Financiero.			
6. Seguimiento al PAC	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	Mensual	N.A.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

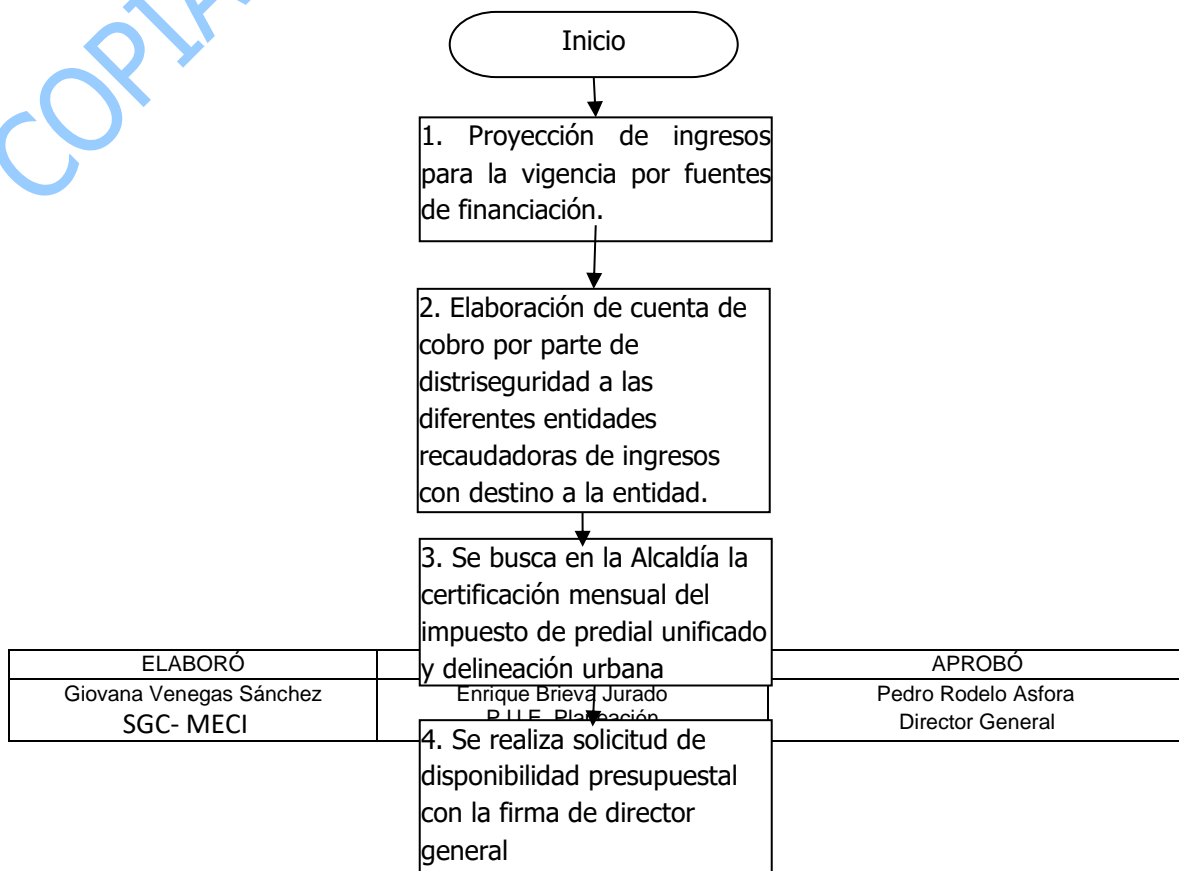
<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-007	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Gestión de ingresos</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Proyección de ingresos para la vigencia por fuentes de financiación.	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	1 día	Formato de proyección de ingresos para la vigencia.
2. Se realiza una cuenta de cobro a la entidad recaudadora del impuesto a telefonía básica conmutada	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Financiero	1 día	Liquidación consolidada del impuesto mensualmente
3. Se busca en la Alcaldía la certificación mensual del impuesto de predial unificado y delineación urbana	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero en apoyo con P.E. Financiero.	1 día	Certificación.
4. Se realiza solicitud de disponibilidad presupuestal con la	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	1 día	Solicitud de Disponibilidad presupuestal firmada por la Dirección General

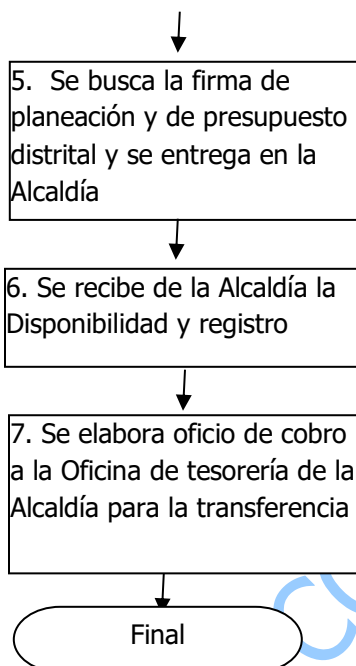
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-007	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Gestión de ingresos		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
firma de Director general		Técnico de Presupuesto		
5. Se busca la firma de planeación y de presupuesto distrital y se entrega en la Alcaldía	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	Xxxxxxxx cony	N.A.
6. Se recibe de la Alcaldía la Disponibilidad y registro	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	Xxxxxxxx cony	Disponibilidad y registro
7. Se elabora oficio de cobro a la Oficina de tesorería de la Alcaldía para la transferencia	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	1 día	Transferencia en el portal

### DIAGRAMA DE FLUJO





**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CODIGO:</b> PGF-008	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> pago de obligaciones		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. La Unidad de Archivo y correspondencia recibe a través del sistema SAFE los documentos anexos del contratista, los descarga y los revisa que cumplan con los requisitos de pago de la cuenta, se archivan en el programa de Sistema de	Dirección Administrativa y Financiera	Auxiliar Administrativo	2 días	Planilla de Facturas y cuentas radicadas

ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---



PROCESO: GESTION FINANCIERA		CODIGO: PGF-008		VERSION: 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>pago de obligaciones</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
Gestión documental para asignación del consecutivo de radicación de entrada y automáticamente le queda asignado los documentos.					
2. El responsable de la Unidad de Archivo y Correspondencia entregara las cuentas y/o facturas al P.U.E. Contador a través del Sistema.	Dirección administrativa y financiera.	Auxiliar Administrativo		Planilla de Facturas firmada	
3. El P.U.E. Contador revisa las cuentas y/o Facturas que estén conforme a lo que establezca la norma tributaria, Contable, legal y de Control. En el caso de no estar conforme este devuelve la cuenta y/o factura a la UAC por el sistema colocando el motivo de a devolución para que el responsable de la Unidad de Archivo y Correspondencia se comunice con el proveedor.	Dirección administrativa y financiera	P.U.E. Contador	2 días	N-A	
4. El P.U.E. Contador causa las cuentas.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Contador		Causación revisada y firmada	
5. El P.U.E. Contador entrega las cuentas y/o facturas causadas al Director Administrativo y Financiero por sistema adjuntando causación u órdenes de pago y soportes para su revisión y firma	Dirección Administrativa y Financiera.	P.U.E. Contador	1 día	Aprobación firmada del Director Administrativo y Financiero	
6. El Director Administrativo y Financiero revisa las cuentas y/o facturas para su aprobación en el sistema y envía a Tesorería con aprobaciones de causación, de esta manera se puede	Dirección Administrativa y Financiera.	Director Administrativo y Financiero		Causación aprobada por el Director Administrativo y Financiero  Correo electrónico a Tesorería con soportes.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



PROCESO: GESTION FINANCIERA		CODIGO: PGF-008		VERSION: 1.0	
PROCEDIMIENTO: pago de obligaciones		SOPORTE LEGAL: Decreto 111 de 1996, Decreto 4730 de 2005, decreto 630 del 1996, decreto 631 del 1996, decreto 798 del 1997, decreto 359 de 1995, decreto 1013 de 1997.			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
observar la trazabilidad de las ctas por área.					
7. El P.U.E. Financiero revisa las cuentas, si son conformes procede al pago. En caso de que la cuenta y/o factura no cumpla con los requisitos del P.U.E. Financiero, este procede a devolver la cuenta a Director Administrativo y Financiero por sistema y debe quedar registrado el motivo de devolución en safe y este posteriormente a contabilidad.	Dirección Administrativa y Financiera.	P.U.E. Financiero	2 días	Revisión de la cuenta que este acorde a requisitos de pago.	
8. El P.U.E. Financiero entra al sistema y realiza la transferencia del pago en el portal del banco.	Dirección Administrativa y Financiera.	P.U.E. Financiero		Recibo de Pago.	
9. El P.U.E. Financiero imprime acuse de transferencia, realiza el comprobante de egreso y lo archiva con los documentos soporte.	Dirección Administrativa y Financiera.	P.U.E. Financiero	1 día	Acuse archivado	

**Disposiciones Generales:**

- El P.U.E. Financiero transferirá cada dos años los comprobantes de egresos a la Unidad de Archivo y correspondencia para su custodia.
- Las cuentas de cobros y/o facturas de contratista y proveedores se radican a través del Sistema SAFE de la entidad todos los días hábiles de la semana, en horario laboral, por tanto la persona encargada de recibir las cuentas y/o facturas deberá verificar el lleno de los requisitos, toda cuenta debe contener dirección y teléfono actualizado del contratista que será confirmado por el responsable de la Unidad de archivo y correspondencia y procede a radicarlas y a entregarlas por el mismo sistema al área de contabilidad diariamente, para que este realice los registros y controles necesarios, Los pagos se realizaran todos los días de Lunes a Viernes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



Para cumplir con los tiempos y el trámite correspondiente en cada área, Archivo y correspondencia, Contabilidad y Tesorería quien de acuerdo con el orden de radicación y a la liquidez de la entidad disponible se realizará el pago.

Cuando el Área de Contabilidad revise las cuentas y/o facturas y no esté conforme a las normas reglamentarias de contabilidad, tributaria y de control esté procederá a devolverlas al área de Unidad de Archivo y Correspondencia por el sistema. El responsable de esta unidad será el encargado de notificar al beneficiario por medio telefónico la devolución de la cuenta y la causa, se le devolverá la cuenta a través del sistema, para que este haga los cambios respectivos.

El contratista y/o proveedor al hacer el cambio respectivo en la Cuenta y/o factura volverá a radicarla a través del SAFE en la Unidad de Archivo y Correspondencia en la cual se le dará un numero de radicación nuevo y comenzará el trámite pertinente.

Las cuentas de cobros y /o facturas deberán contener los documentos requeridos legalmente por parte de la entidad.

Los contratistas deberán Radicar en el sistema los siguientes documentos:

**Persona Natural:**

- SCAF (Informe de supervisión y Cuenta de Cobro) Software.
- Informe de Actividades de contratistas de Prestación de Servicios Profesionales y/o de apoyo. Software.
- Certificado de paz y salvo de seguridad social y/o planilla.
- Certificación Bancaria no mayor a 30 días solo en la primera cuenta.
- Fotocopia de la cedula en la primera cuenta.
- Declaración Juramentada asuntos tributarios en formato de calidad
- Contrato, Disponibilidad y registro presupuestal solo en la primera cuenta.

**Persona Jurídica:**

- Factura.
- SCAF (Informe de supervisión y Cuenta de Cobro) Software.
- Certificado de paz y salvo de Seguridad Social y/o Planilla. (Certificación del Representante Legal o Revisoría Fiscal).
- Cámara de Comercio.
- Certificación Bancaria.
- Contrato, Disponibilidad y registro presupuestal.

El Formato F – SCAP debe estar debidamente diligenciado en cuanto a los campos que contengan los datos de Número de la cuenta bancaria donde se abonará el dinero del pago, correo electrónico y Celular.

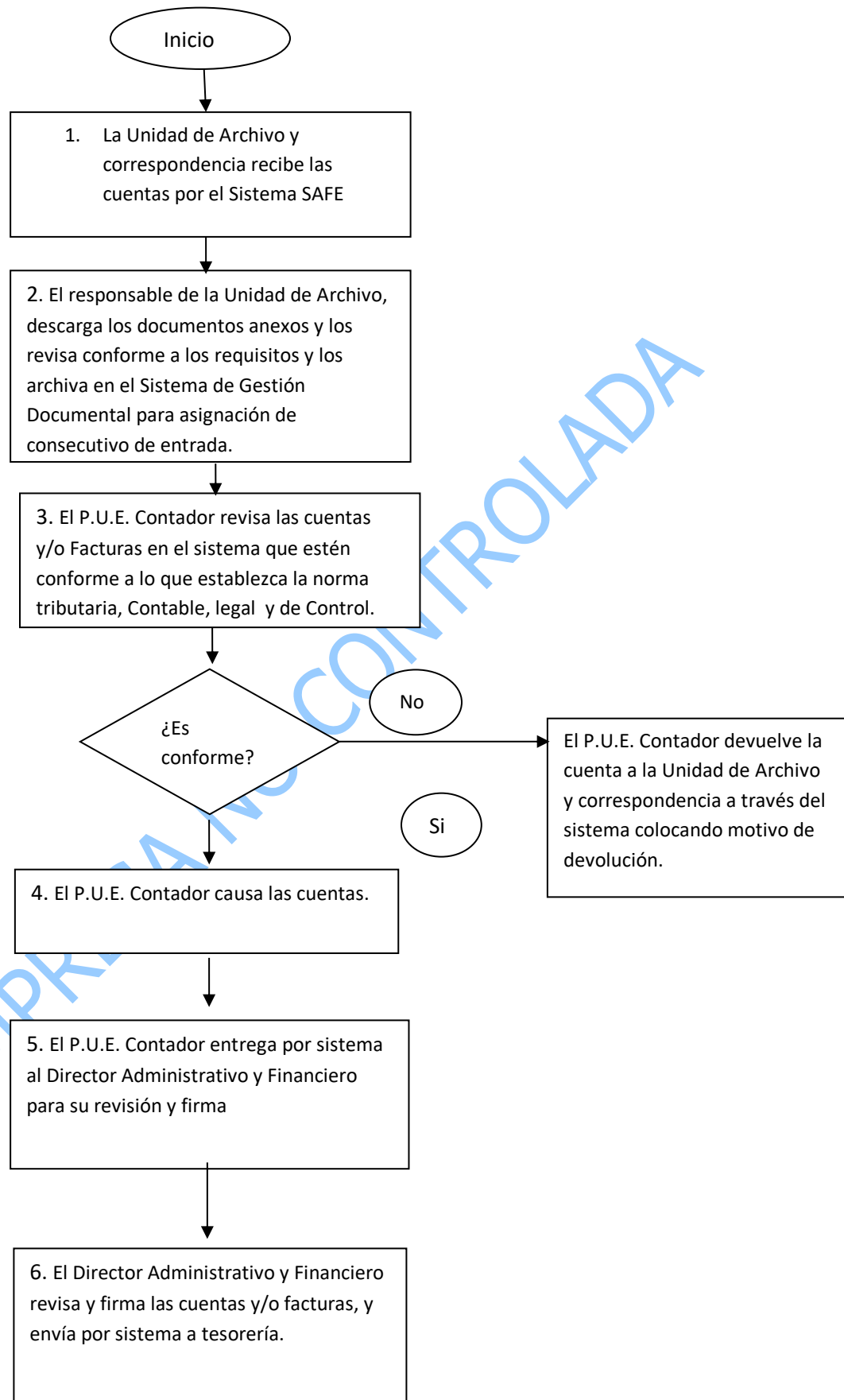
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



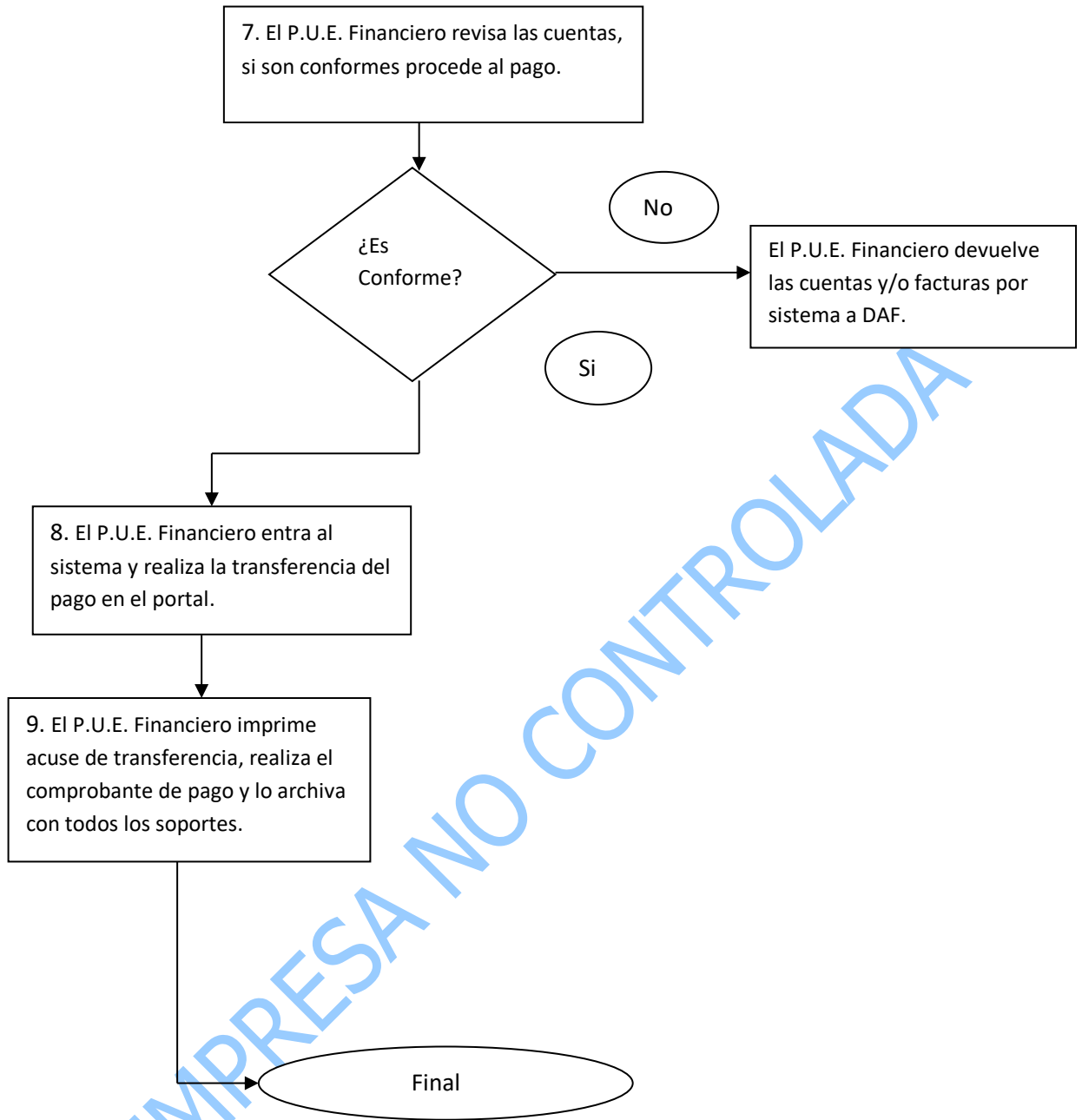
COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

**DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE PAGO DE OBLIGACIONES**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

### DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



PROCESO: GESTION FINANCIERA		CODIGO: PGF-009	VERSION: 1.0	
PROCEDIMIENTO: Pago de Nómina.		SOPORTE LEGAL: Código Laboral.		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Recibo de causación de la nómina. Las órdenes de pago deberán pasar a Tesorería los días 24 de cada mes	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	1 día	Recibo de causación.
2. Pago en línea de la nómina.	Dirección administrativa y financiera.	PUE Financiero.	1 día	Acuse de transacción.
3. Elaboración de comprobante de egreso de la Nómina.	Dirección administrativa y financiera	P.U.E Financiero	1 día	Comprobante de Egresos
4. Elaboración y entrega de volantes de pago de nómina a funcionarios	Dirección administrativa y financiera	P.U. Recursos Humanos y físicos	1 día	Volante de pago
5. Firma de volantes de pago por los funcionarios.	Dirección Administrativa y Financiera	Auxiliar de servicios generales		Volantes de pagos firmados.
6. Archivo de los volantes de pagos firmados	Dirección Administrativa y Financiera.	P.U. Recursos Humanos y Físicos		Archivo de volantes firmados.

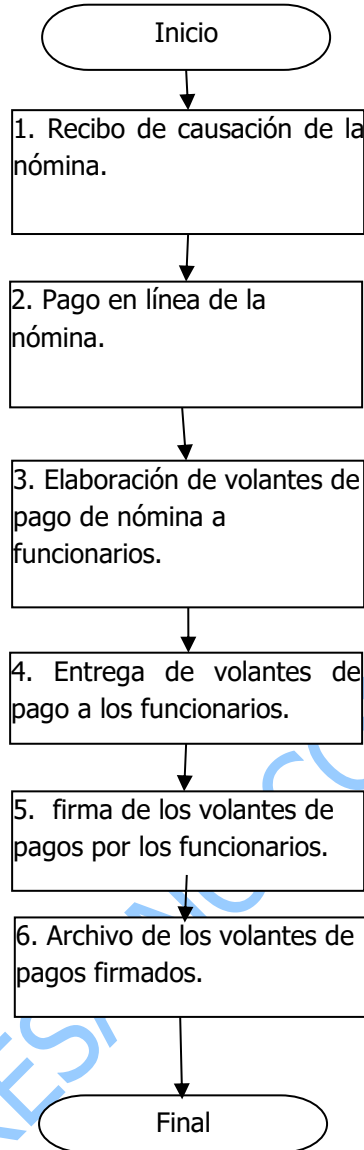
**CONDICION GENERAL**

- Los documentos que deben entregar a Tesorería son los siguientes:
  - Solicitud de Disponibilidad
  - Disponibilidad
  - Registro presupuestal
  - Informe Agrupado por empleado
  - Resumen de la Nómina debidamente firmado
  - Factura Nomina
  - Nota Contable
- Las órdenes de pago de la Nómina deberán pasar a Tesorería los días 24 de cada mes para ser pagada los días 25 de cada mes.
- La Dirección Administrativa y Financiera deberá entregar a tesorería la causación de los parafiscales con los soportes y planilla liquidada a más tardar el día 26 de cada mes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**DIAGRAMA DE FLUJO**



COPIA IMPRESA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CÓDIGO:</b> PGF - 010		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>PROCEDIMIENTO AUTORIZACION DIGITAL FORMATOS F-SCAP E INFORME DE ACTIVIDADES.</i>				<b>SOPORTE LEGAL:</b>	
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
1. Los contratistas deben diligenciar los formatos Informe de Actividades y FSCAP, firmar y escanear con documentos soportes	N.A.	N.A.	1 día	Informe de actividades y FSCAP, firmado por el contratista y escaneado con documentos soporte	
2. El contratista debe ingresar al sistema utilizando la dirección web DISTRISSEGURIDAD.PRIXMASOL.COM, con su usuario Numero de cedula (debe restablecer la clave para poder ingresar).	N.A.	N.A.		N.A.	
3. El contratista ingresa a la pantalla VALIDACION SOPORTES SCAP (RUTA: CONTRATOS - INGRESO -VALIDACION SOPORTES SCAP): En esta pantalla aparecen todas las cuentas que han sido firmadas digitalmente y que cumplen las condiciones de periodo establecidas. Dar clic en el botón "VALIDAR SOPORTE".	N.A.	N.A.		N.A.	
4. El sistema muestra información contractual del contratista. En la parte inferior de la pantalla se listan los documentos que deben ser validados por el supervisor. Haga clic en el botón "POR REVISAR" Revise el documento y si es correcto haga click a "ACEPTAR" Si el documento no es correcto oprima "ANULAR" Si ha verificado todos los documentos haga clic en el botón FINALIZAR	Área pertinente	Supervisor del contrato	1 día	Documentos Validados por el supervisor	
5. Firma de documentos aprobados. haga clic en el botón ENVIAR SOLICITUD. El sistema enviara un correo electrónico con un PIN para firmar digitalmente y habilitara la casilla	Área pertinente	Supervisor del contrato		Documentos firmados por el supervisor	

ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---



<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CÓDIGO:</b> PGF - 010		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>PROCEDIMIENTO AUTORIZACION DIGITAL FORMATOS F-SCAP E INFORME DE ACTIVIDADES.</i>				<b>SOPORTE LEGAL:</b>	
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
firma, ingrese el PIN en esta casilla y finalice con el botón "VALIDAR".					
6. FINALIZACION DEL PROCESO Si todos los documentos fueron aceptados la cuenta automáticamente se ingresa al proceso de trazabilidad. En caso de que algún documento haya sido rechazado en la revisión la cuenta se devuelve al contratista para su edición y posterior ajuste.	Área pertinente	Supervisor del contrato	1 día	Cuenta aprobada por el supervisor	

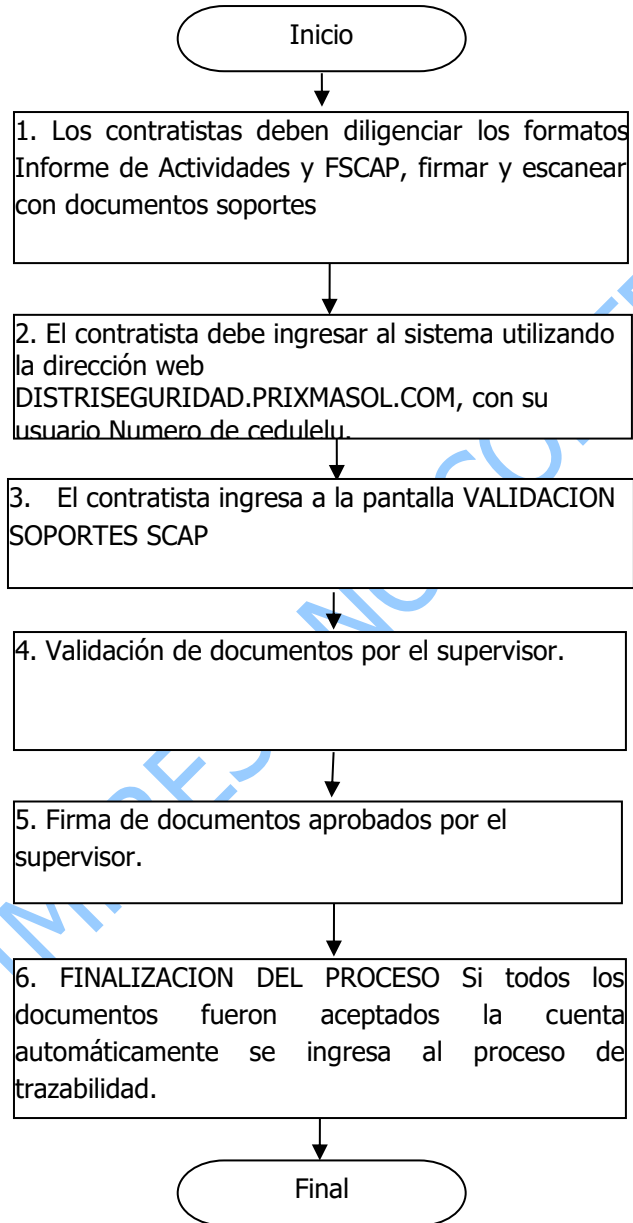
**CONDICIONES GENERALES**

1. La planilla del pago de seguridad social debe concordar con la información que reposa sobre el F-SCAP.
2. En caso de presentar inconvenientes o dudas, pueden solicitar soporte técnico a los colaboradores de la plataforma SAFE, señores Gustavo Padilla y Alexander Puello a través de las líneas de WhatsApp 3015840210 y 3102692523 respectivamente, en los siguientes horarios: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., excluida una hora de almuerzo y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CÓDIGO:</b> PGF - 011		<b>VERSION:</b> 1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>PROCEDIMIENTO PARA RADICAR CUENTA DE COBRO DIGITAL</i>			<b>SOPORTE LEGAL:</b>	
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. ingresar con su usuario a través del enlace DISTRISSEGURIDAD.PRIXMASOL.COM, con sus credenciales. •Clic en el icono "Formato de Revisión".  •Clic en el icono de "Revisión".  •Diligencie la información de su F-Scap de forma habitual.  Dar clic en el botón "Añadir".	N.A.	Contratista	1 día	F – SCAP diligenciado.
2. Realizar informe de actividades de manera habitual. Luego de realizar el informe, usted deberá firmar de manera virtual haciendo clic en el botón "Firmar Documento"	N.A.	Contratista		Informe de actividades diligenciado
3. FIRMA DIGITAL. El sistema activara el proceso de la firma digital. Para firmar digitalmente el documento haga clic en el botón ENVIAR SOLICITUD. Llegará a su correo electrónico registrado en la plataforma una validación que contiene un PIN que deberá ingresar en la casilla que de forma automática ha sido liberada y haga clic sobre el botón VALIDAR. Se mostrará el cuadro de impresión.	N.A.	Contratista		Firma Digital del contratista a los documentos
4. ADJUNTAR DOCUMENTOS. Hacer clic en el botón ADJUNTAR SOPORTES. Nota: Debe adjuntar de manera obligatoria su pago de seguridad social, los otros documentos se cargan únicamente si son solicitados por el supervisor del contrato.	N.A.	Contratista	1 día	Documentos adjuntados or el contratista

ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CÓDIGO:</b> PGF - 011		<b>VERSION:</b> 1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>PROCEDIMIENTO PARA RADICAR CUENTA DE COBRO DIGITAL</i>			<b>SOPORTE LEGAL:</b>	
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
<p>Tenga en cuenta que todos los documentos que aquí adjunte deberán estar en formato PDF. IMORTANTE!! Otros documentos solicitados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. RUT</li> <li>• Certificación Bancaria</li> <li>• Declaración Juramentada.</li> <li>• Acta de inicio (Si aplica).</li> <li>• Soportes y/o evidencias de las actividades.</li> </ul> <p>Se sobrepondrá una pequeña pantalla donde adjuntara los documentos que se están solicitando,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Clic en EXAMINAR: Allí seleccionara el documento en PDF.</li> <li>•Dar clic en el botón SUBIR ARCHIVO y espere a que se cargue el 100% del documento como lo indica la barra y al terminar haga clic en el botón CERRAR.</li> </ul> <p>Repita el mismo procedimiento hasta cargar todos los documentos solicitados</p>				
<p>5. FIRMA DIGITAL EN EL FORMATO F-SCAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Haga clic en el botón firmar digitalmente.</li> </ul> <p>Siga los pasos de la actividad 3.</p>	N.A.	Contratista		Documento firmado
<p>6. LINEA DE TIEMPO. A través de esta pantalla usted podrá ver la trazabilidad de su cuenta, cual es el estado y la fecha de cada uno de los pasos.</p> <p>Deberá seleccionar el periodo al que desea hacerle un seguimiento y verificar el estado paso a paso de su cuenta.</p>	N.A.	Contratista	1 día	Seguimiento virtual de la cuenta

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

<b>PROCESO:</b> GESTION FINANCIERA		<b>CÓDIGO:</b> PGF - 011		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>PROCEDIMIENTO PARA RADICAR CUENTA DE COBRO DIGITAL</i>				<b>SOPORTE LEGAL:</b>	
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
7. Estar atento a su correo, le llegara e-mail confirmando que el pago de su cuenta de cobro ha sido satisfactorio.	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero P.U.E. Financiero	1 día	Correo electrónico con notificación de pago	

### CONDICIONES GENERALES

1. Una vez firmados y cargados los documentos estos pasan al supervisor, el cual debe revisarlos y validar la información correspondiente, para seguir con el proceso de trazabilidad de cuentas.

- En caso de que el supervisor le devuelva la cuenta por alguna inconsistencia, será informado a través de correo electrónico.

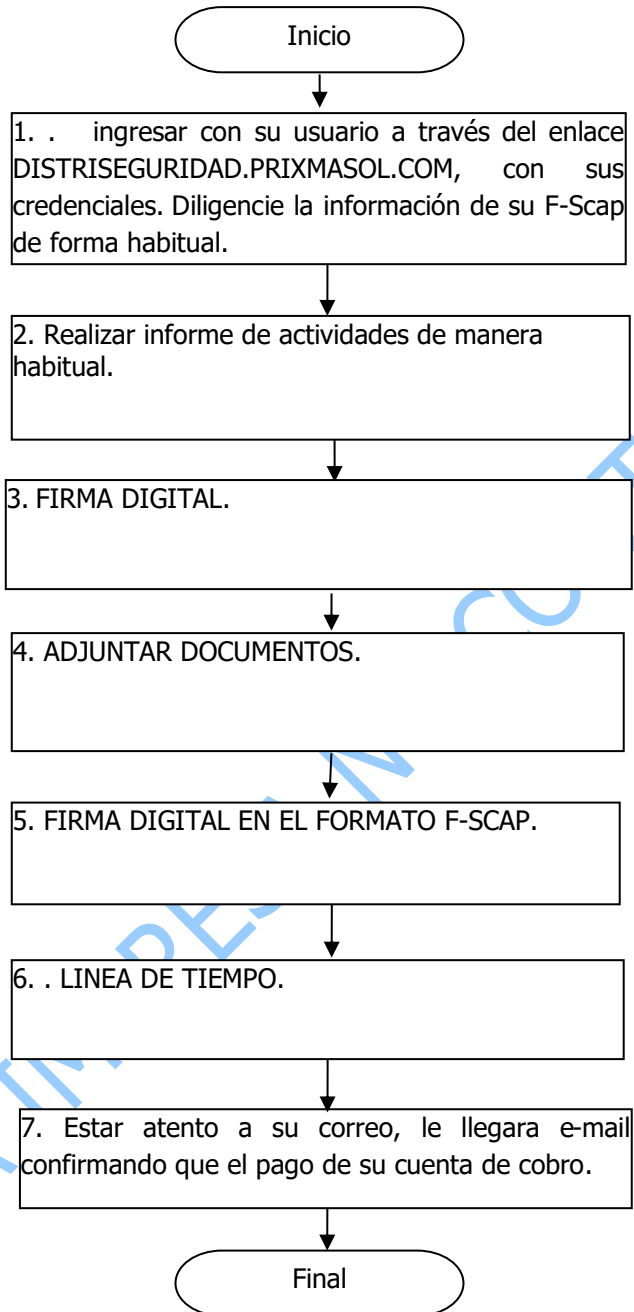
- Podrá verificar el porqué de la devolución, ingresando a cuenta y realizando el procedimiento descrito a continuación:

- hacer clic en el botón adjuntar documentos. Los documentos que fueron rechazados por el supervisor aparecerán en color rojo.
- Hacer clic sobre el botón rechazado y verificar las razones de la devolución.
- Realice la corrección correspondiente o adjunte nuevamente el documento errado y firme el documento de manera digital nuevamente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



COPIA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## PROCESO: GESTION INFRAESTRUCTURA

**8. Objetivo:** Garantizar a los funcionarios de la entidad, los recursos de infraestructura y logística requeridos para el cumplimiento de sus actividades, a través del suministro y/o el mantenimiento de la misma.

**9. Alcance:** Desde la identificación y solicitud de infraestructura y logística, mantenimiento de la existente, almacenamiento de bienes e inventarios, ingreso y salida de elementos, aseo y cafetería, servicios públicos, eventos y logística, impresos y publicaciones, suministros, administración de vehículos, caja mejor, baja de bienes hasta implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### 10. Definiciones: (conceptos)

**3.1. DEFINICION DE BAJA:** Es el procedimiento administrativo mediante el cual la entidad decide retirar definitivamente un bien mueble de sus activos, Se perfecciona mediante el acto administrativo que la ordena y en consecuencia se debe realizar su descargue de los inventarios, de los registros contables y su retiro físico.

**3.2. BAJA DE BIENES INSERVIBLES:** Se dará de baja a aquellos muebles que por su desgaste total, deterioro u obsolescencia física o tecnológica, no son útiles para el servicio que deben prestar y tampoco es posible el uso o aprovechamiento de sus partes o su adaptación o reparación.

**3.3. BAJA DE BIENES OBSOLETOS:** Es el retiro definitivo del patrimonio de la entidad de aquellos bienes muebles que estando en buenas condiciones de funcionamiento presentan una tecnología inadecuada a las circunstancias actuales, generando altos costos de mantenimiento o que estos no se justifiquen en relación con los servicios que prestan o que las condiciones tecnológicas del bien no garanticen la idónea prestación del servicio.

**3.4. BAJA DE BIENES POR PERDIDA:** Es el retiro definitivo de la entidad de un bien mueble que estando en servicio ha desaparecido por hurto, incendio, terremoto o cualquier otro evento generado por fuerza mayor o caso fortuito.

**3.5. BAJA DE BIENES POR PERMUTA:** Es la sustitución en los inventarios de aquellos bienes que se entregan en cumplimiento de contratos de permuta, por lo que se reciben al mismo título.

**3.6. ALMACÉN:** Es el lugar donde se guardan los elementos devolutivos y/o de consumo que se adquieren para el suministro de las diferentes dependencias, con el fin de contribuir con el normal funcionamiento del Establecimiento Público.

**3.7. BIENES DE CONSUMO:** Son aquellos elementos que por su uso frecuente generan un desgaste acelerado y por lo tanto no ameritan clasificarlos como devolutivos.

**3.8. BIENES DEVOLUTIVOS:** Son aquellos bienes que no se consumen con el primer uso que se hace de ellos, aunque con el tiempo o por razones de su naturaleza o uso, se deterioran a largo plazo, están sujetos a reclasificación, depreciación y es exigible su devolución.

**11. Producto o servicio:** Garantizar a los funcionarios de la entidad, los recursos de infraestructura y logística requeridos para el cumplimiento de sus actividades.

**12. Normatividad:** Ley 598 del 2000, Decreto 3512 de 2006.

### 13. Recursos:

**6.1. Tecnológicos:** Computadora, impresora y Software: SAC, Office

**6.2. Logísticos:** Bodega de Almacén, Estantería, Papelería y útiles de oficina.

**6.3. Humanos:** Dirección Administrativa y Financiera

**6.4. Metodológicos:** Uso de formatos de SIG.

### 14. Procedimientos:

**7.1.** Tramite de solicitud de requerimiento de infraestructura.

**7.2.** Recibo, registro y entrega de Bienes y/o servicios.

**7.3.** Devolución al proceso de gestión de infraestructura de los bienes a cargo de los funcionarios.

**7.4.** Procedimiento para la baja de bienes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>PROCESO:</b> Gestión de Infraestructura		<b>CODIGO:</b> PGI-001		<b>VERSION:</b> 1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Tramite de solicitud de requerimiento de infraestructura.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> LEY 598 DE 2008 Decreto 3512 de 2006		
#-PASOS	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO (estimado)	PUNTOS DE CONTROL
1. Recepción de oficio formal de requerimientos de infraestructura.	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero P.U. RH y F	1 DIA	Unidad de archivo
2. aprobación o negación del requerimiento de infraestructura. Aprobado: Procede al paso 3. Negado: Respuesta mediante oficio formal.	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	2 DIAS	Oficio formal con la negación del requerimiento.
3. Revisión de la disponibilidad del requerimiento de infraestructura. Hay disponibilidad: Se hace entrega formal. No hay disponibilidad: Se procede al paso 4.	dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F	1 DIA	
4. Revisar si lo requerido está en el Plan de Adquisición Anual (PAA). Se encuentra en el Plan de Adquisición Anual: Se espera cumplimiento del cronograma PAA. No se encuentra en el Plan de Adquisición Anual: Incluir el nuevo requerimiento de infraestructura en el PAA (actual o próxima vigencia).	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F		Plan de Adquisición Anual (actual o próxima vigencia)

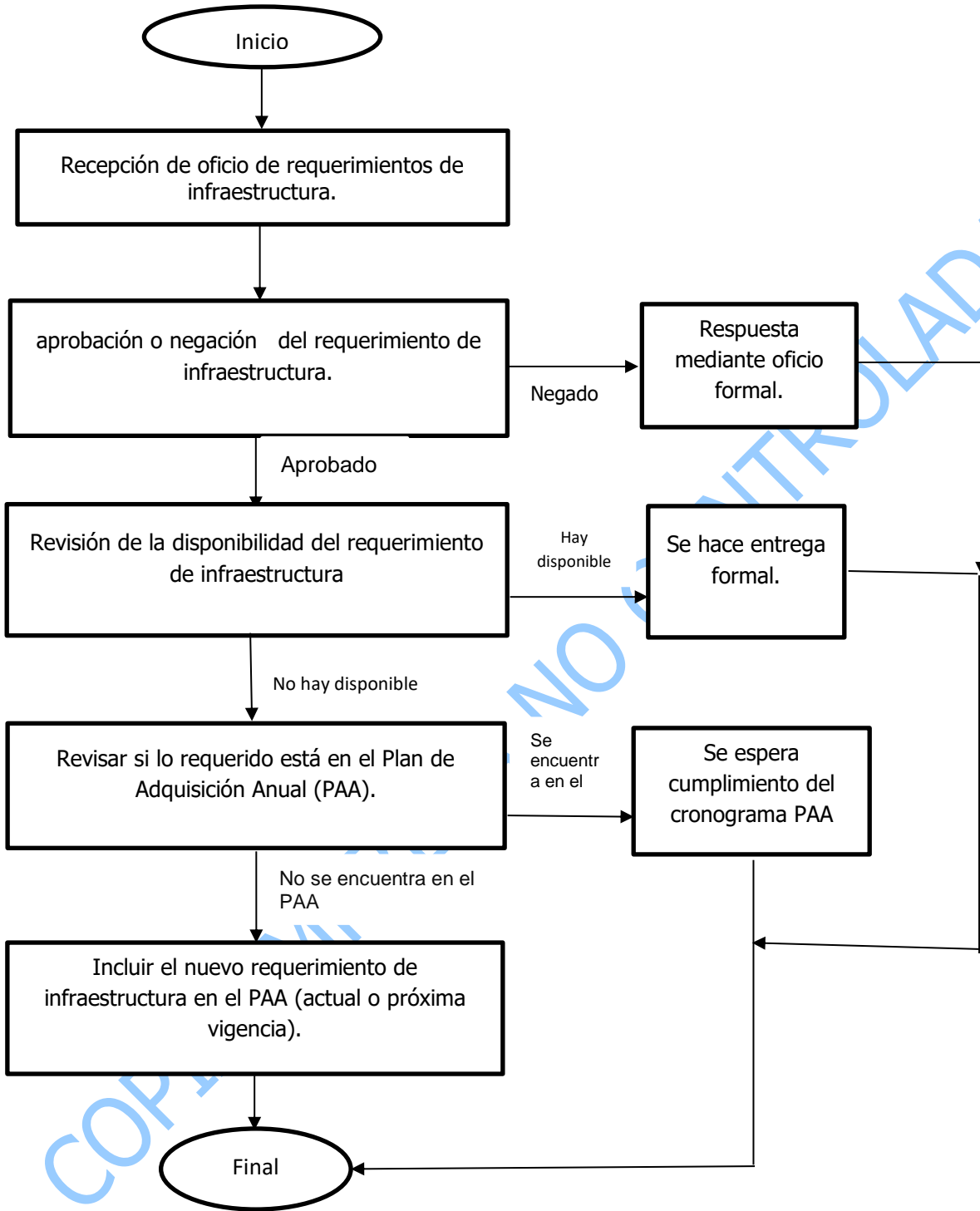
**CONDICION GENERAL:**

1. La solicitud de requerimiento debe contener claramente establecido las especificaciones técnicas del bien requerido.

ELABORÓ Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	REVISÓ Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	APROBÓ Pedro Rodelo Asfora Director General
---	--	---



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

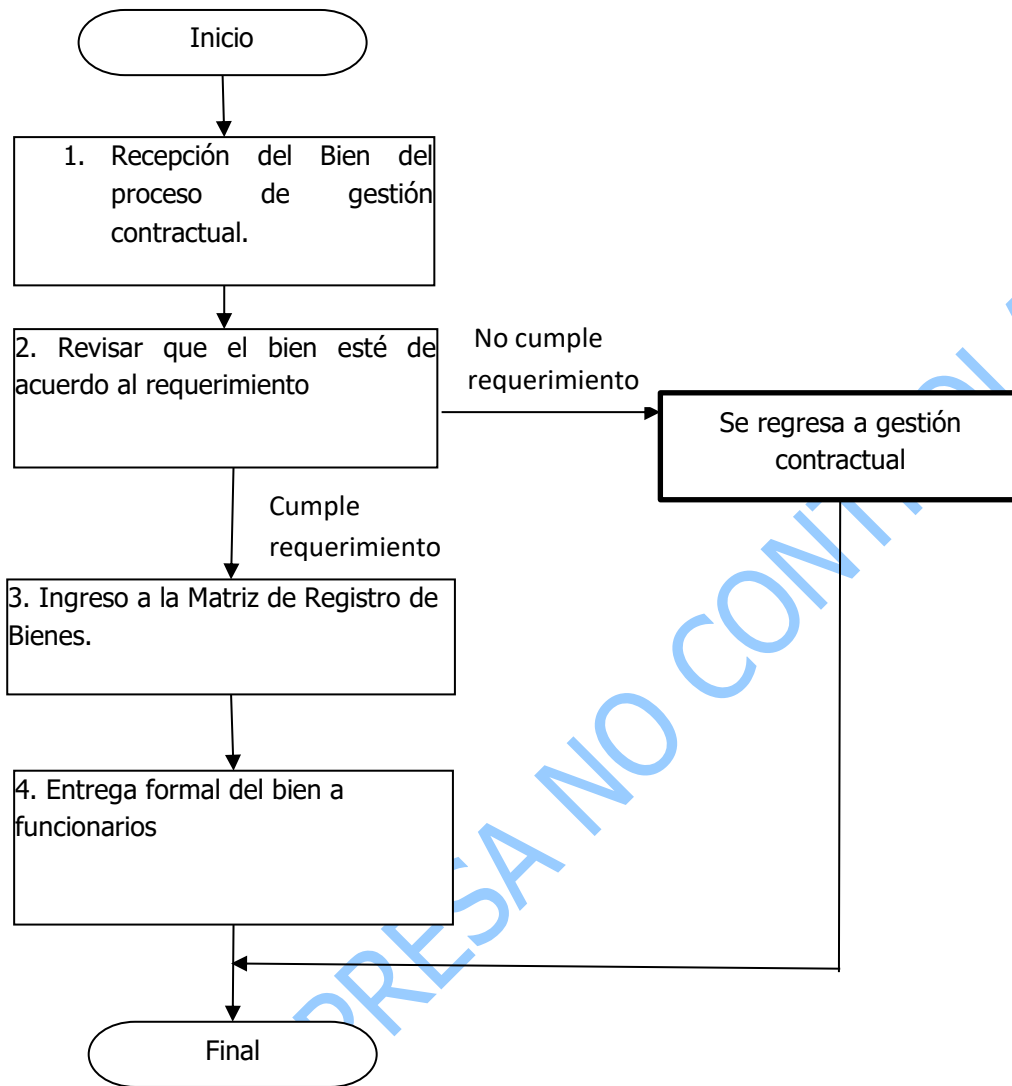
<b>PROCESO:</b> Gestión de Infraestructura		<b>CODIGO:</b> PGI-002		<b>VERSION:</b> 1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Recibo, registro y entrega de Bienes y/o servicios.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recepción del Bien del proceso de gestión contractual.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F	1 día	Acta de recibo del bien.
2. Revisar que el bien esté de acuerdo con el requerimiento: Cumple requerimiento: Ir al paso 3 No cumple requerimiento: Se regresa a gestión contractual.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F	1 día	Acta de Aceptación/ Devolución de bienes y/o servicios. (FGD-015)
3. Ingreso a la Matriz de Registro de Bienes. (FGI-002)	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. R H y F	1 día	Matriz de Registro de Bienes (Actualizada)
4. Entrega formal del bien a funcionarios.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F	1 día	Acta de Aceptación/ Devolución de bienes y/o servicios. (FGD-015).

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

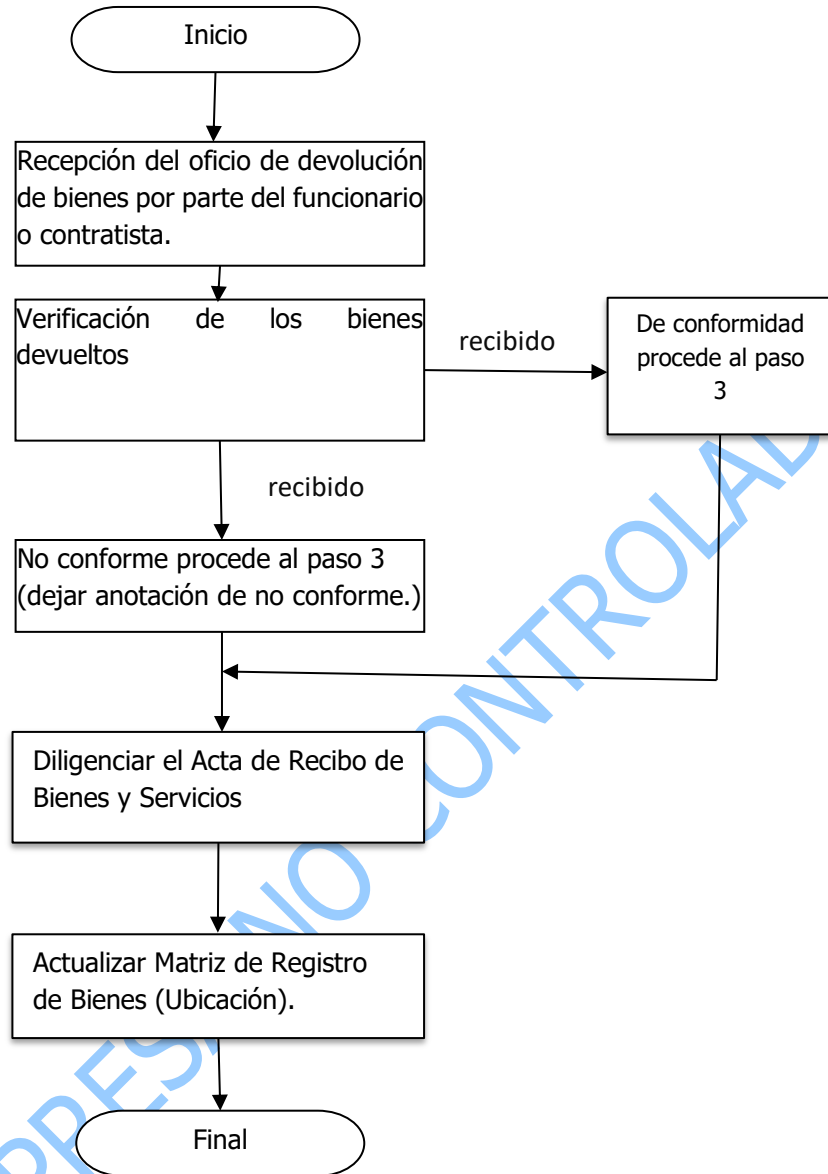
**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO:</b> Gestión de Infraestructura		<b>CODIGO:</b> PGI-003		<b>VERSION:</b> 2.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Devolución al proceso de gestión de infraestructura de los bienes a cargo de los funcionarios.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recepción del oficio formal de devolución de bienes por parte del funcionario o contratista.	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	1 DIA	Oficio formal de devolución de funcionario o contratista.
2. Verificación de los bienes devueltos: Recibo: De conformidad procede al paso 3 recibo: No conforme procede al paso 3 (dejar anotación de no conformidad).	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. R H y F	2 DIAS	Acta de Aceptación/ Devolución de bienes y/o servicios. (FGD-015)
3. Diligenciar el Acta de Recibo de Bienes y Servicios. (FGD-015)	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F	1 DIA	Acta de Aceptación/ Devolución de bienes y/o servicios. (FGD-015)
4. Actualizar Matriz de Registro de Bienes (Ubicación). FGI-002	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. R H y F	2 DIAS	Matriz de Registro de Bienes actualizada. (FGI-002)

<b>ELABORÓ</b> Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	<b>REVISÓ</b> Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	<b>APROBÓ</b> Pedro Rodelo Asfora Director General
--	---	--



## DIAGRAMA DE FLUJO

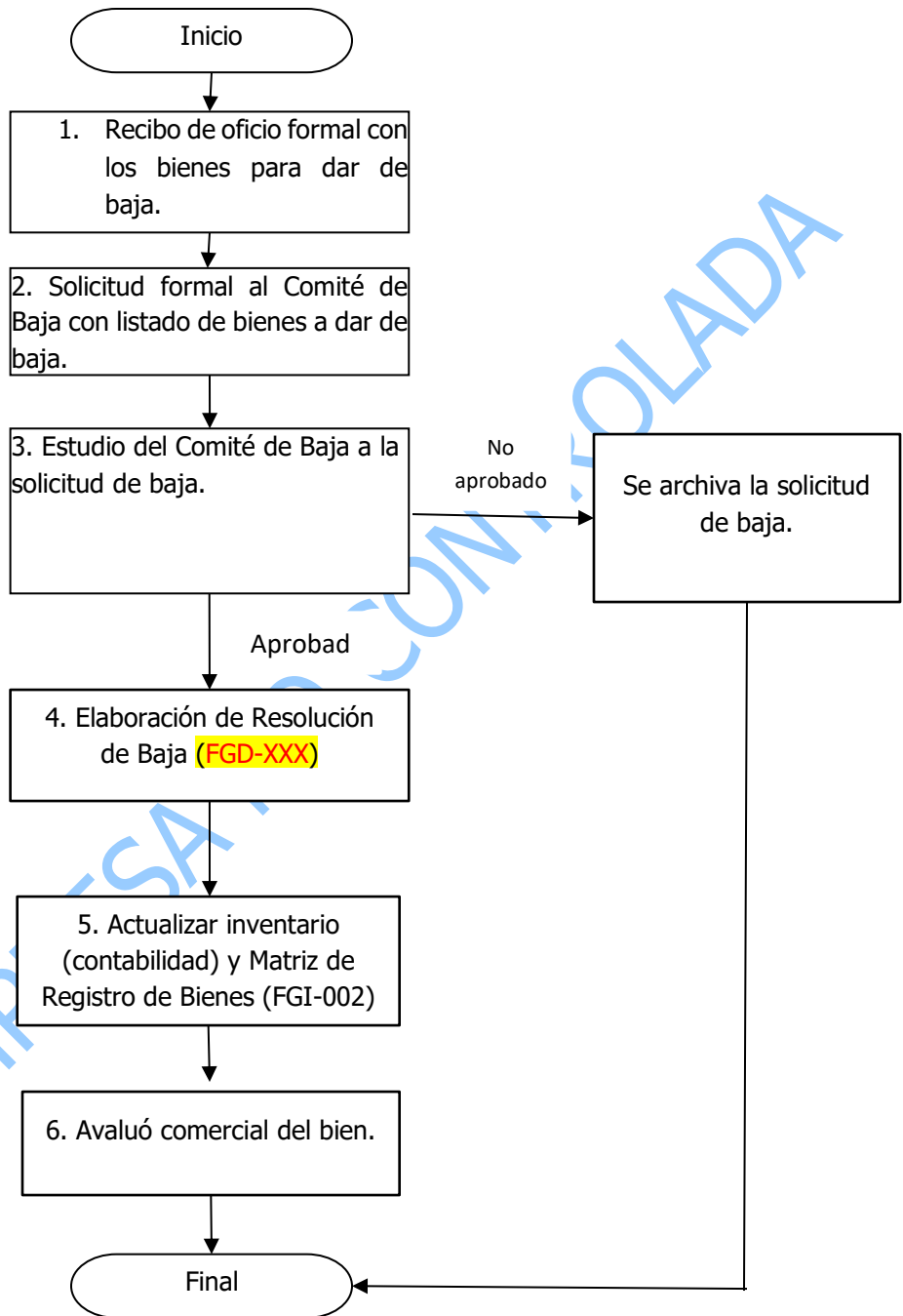


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO:</b> Gestión de Infraestructura		<b>CODIGO:</b> PGI-004		<b>VERSION:</b> 2.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para la baja de bienes		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recibo de oficio formal con los bienes para dar de baja.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. RH y F	1 día	Oficio con numero de radicado
2. Solicitud formal al Comité de Baja con listado de bienes a dar de baja.	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero y P.U.E. Contador	1 día	Oficio con numero de radicado
3. Estudio del Comité de Baja a la solicitud de baja. Aprobado: procede al paso 4 No aprobado: Se archiva la solicitud de baja.	Comité de Baja	Secretario del Comité de Baja.	7 días	Acta de Comité de Baja (FDEYP-XXX)
4. Elaboración de Resolución de Baja (FGD-XXX)	Dirección General	Secretario del Comité de Baja.	1 día	Resolución.
5. Actualizar inventario (contabilidad) y Matriz de Registro de Bienes (FGI-002)	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. R H y F. P.E. Contador.	4 días	Cuenta contable actualizada y Matriz de Registro de Bienes actualizada. (FGI-002)
6. Avalúo comercial del bien	Dirección Administrativa y Financiera	P.U. R H y F.	4 días	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO

**1. Objetivo:** Garantizar la calidad en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía y/o partes interesadas, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para atender las demandas de servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana; en el marco del alcance misional de la entidad.

**2. Alcance:** Inicia con la recepción de demandas de servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones por parte de la comunidad y/o partes interesadas, el análisis de sus necesidades y expectativas y finaliza con la entrega de estrategias y modelo de intervención para la oportuna y efectiva respuesta y comunicación mediante mecanismos legales reglamentarios, acciones correctivas y de mejora.

### 3. Definiciones:

**3.1. Oportunidad:** Tiempo acordado y/o establecido por el cliente para que la entrega del producto o servicio satisfaga sus necesidades.

**3.2. Comunicación:** Proceso de relación interpersonal para coordinar acuerdos a través de escuchar, informar y comprender las necesidades y expectativas del cliente y/o las condiciones del servicio.

**3.3. Atención:** La actitud o disposición que asume el funcionario en el momento de atender al ciudadano, autoridad o funcionario, así como las condiciones de infraestructura y logística adecuadas, que garanticen la satisfacción del cliente en su relación con la entidad o con un servicio en particular.

**3.4. Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido requisitos y expectativas.

**3.5. Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Se entiende por implícita, lo que es habitual a una práctica común para la entidad, obligatoria a que es de carácter legal.

**3.6. Cliente:** Persona que recibe un producto o un servicio. Por ejemplo, funcionario, usuario.

**4. Producto o servicio:** Atención oportuna de sus PQRSD y F.

### 5. Normatividad:

### 6. Recursos:

**6.1. Tecnológicos:** Computadoras, impresora, celulares.

**6.2. Logísticos:** Papelería, útiles de oficina, vehículos, manuales de normas de conducta y convivencia ciudadana.

**6.3. Humanos:** Dirección General, P.U.E. Jurídico y Grupo de apoyo para la atención al ciudadano.

**6.4. Metodológicos:** Definir y establecer métodos para la atención oportuna del ciudadano.

**6.5. Otros:**

### 7. Procedimientos:

7.1. Realización de encuesta de satisfacción de la atención oportuna al ciudadano.

7.2. Recepción, atención y respuesta de las PQRSD y F.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

### DESCRIPCION DEL PROCESO

<b>PROCESO:</b> Atención al ciudadano		<b>CODIGO:</b> ATC-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Realización de Encuesta de Satisfacción de la Atención oportuna al Ciudadano.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Revisión Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano de años anteriores.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E jurídico Grupo de atención al ciudadano	1 día	Acta de reunión
2. Diseñar o Actualizar encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, planificando asignación de recursos económicos y de logística necesarios.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E jurídico. Director General P.U.E. Planeación Grupo de atención al ciudadano	5 días	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION, asignación de recursos y logísticos
3. Coordinación de la aplicación Encuesta de Satisfacción de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E jurídico Grupo de atención al ciudadano	1 día	Encuesta DILIGENCIADA a través de los diferentes canales de atención
4. Tabulación y análisis de los Resultados obtenidos En la Encuesta de Satisfacción de Atención al ciudadano.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico Grupo de atención al ciudadano	10 días	Resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano analizados y tabulados.
5. Elaboración de Informe de Encuesta de Satisfacción de atención al ciudadano.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico Grupo de atención al ciudadano	5 días	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción en formato FSC – 002 Mediciones y respuesta de la Comunidad.
6. Socialización del documento por parte del líder del proceso a los funcionarios interesados	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico Grupo de atención al ciudadano	1 día	Acta de asistencia a capacitación.
7. Publicación de la encuesta e informe de los resultados en página Web.	Dirección Administrativa y Financiera	Director General P.U.E. Jurídico	1 día	Encuesta Publicada en página Web.
8. Generar acciones de mejora	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico Grupo de atención al ciudadano	4 días	Acciones de mejora implementadas

### DISPOSICIONES GENERALES

1. Se Realizará la Encuesta de Satisfacción de atención al ciudadano dentro del último trimestre de la Vigencia en curso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

2. La encuesta general se encuentra permanentemente publicada en la página web de la entidad. El ciudadano puede ingresar al link [www.distriseguridad.gov.co](http://www.distriseguridad.gov.co), para responder las preguntas en cualquier momento al ingresar una PQRSD y F.

3. El informe final de la encuesta de Satisfacción de atención al ciudadano contendrá los resultados de la encuesta general recolectada a través de todos los medios de atención aprobados.

4. El informe final de la encuesta será publicado en la página web de la Entidad, a más tardar el último día hábil del trimestre respectivo.

5. Las preguntas de la encuesta se mejorarán en la medida que se requiera. Cabe anotar que la encuesta mide cumplimiento de los requisitos de manera general, sin puntualizar en la actividad de una dependencia en particular.

6. De los resultados obtenidos de la encuesta, se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

Para la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

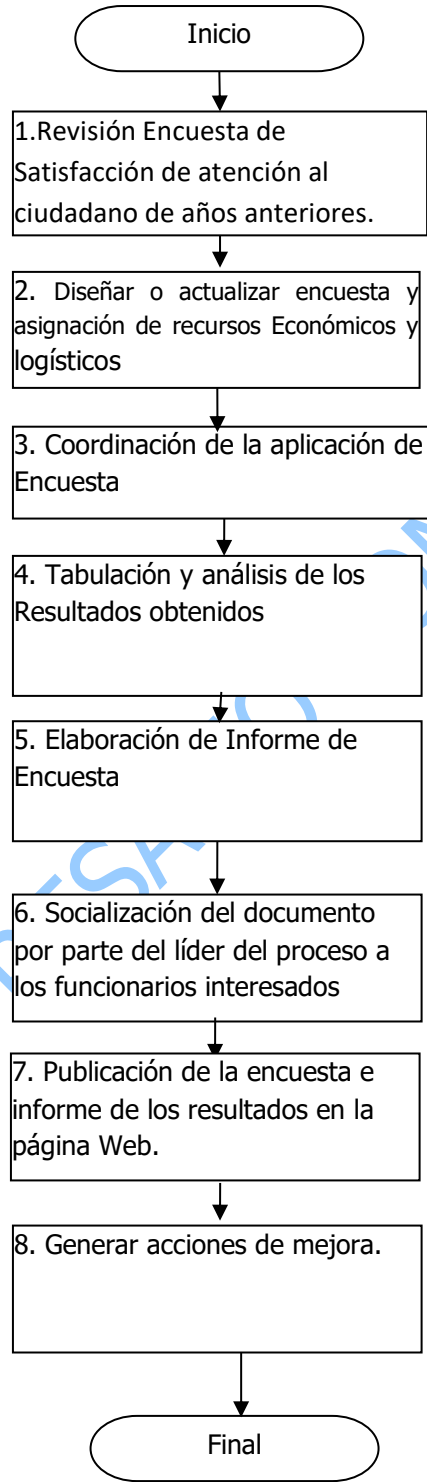
1. Identificación de la población objeto de la medición.
2. Proponer la metodología cuantitativa o cualitativa para la medición de la encuesta (encuestas presenciales, encuestas telefónicas, encuestas electrónicas, cliente incognito, grupos focales, entre otras).
3. Definir áreas de realización de encuestas.
4. Definición de las fuentes de información (base de datos y variables).
5. Identificación de temas y variables a medición.
6. medición basados en tipos de requerimientos, canales de comunicación, acceso a canales de atención, amabilidad, interés por parte del funcionario a recepcionar los requerimientos, si se presentó discriminación, agilidad, tiempo de recepción, procesos para interponer PQRSD y F, Información brindada, precisión de la información, recibimiento de respuesta a requerimientos, satisfacción frente a la respuesta obtenida por la entidad, Tiempo de duración del trámite, si había interpuesto PQRSD y F anteriormente y comentarios y sugerencias.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## 1. Definición.

- 1.1. **Encuesta.** Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos
- 1.2. **Instrumentos para evaluación de la satisfacción de atención al ciudadano:** Son los formatos, encuestas o demás documentos empleados para desarrollar la evaluación de un producto/servicio específico según sus atributos y los clientes a quienes va dirigido.
- 1.3. **Servicio.** La labor o actividad que realiza la entidad para la satisfacer la necesidad de la comunidad.
- 1.4. **Indicadores.** conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de las gestión de entidad. Son un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la Entidad, en relación con el logro de esta.
- 1.5. **Ficha técnica.** Es aquel documento que contiene el resumen del proyecto tomando en cuenta sus aspectos más esenciales.
- 1.6. **Tabulación.** Cálculo de un conjunto de valores formado por una función cuando sus variables toman valores que dividen un intervalo en subintervalos iguales.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



DISTRISSEGURIDAD  
TRANSPARENCIA, PREVENCIÓN, ANTICORUPCIÓN

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES

Código: MGD-002

Versión: 4.0

Fecha: 27/10/2014

Página 107 de 138

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO: Atención al Ciudadano		CODIGO: PATC-002		VERSION: 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.</i>			<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
1. Recibo de la petición, queja, reclamo y sugerencia en la Unidad de archivo y correspondencia y radicación en el sistema SIG.  Si la petición, queja, reclamo y sugerencia fue realizada a través de la página Web los responsables del manejo de este medio de atención deberán imprimir inmediatamente la PQRSD y F e ingresarla por la Unidad de archivo y correspondencia para dar el tratamiento pertinente	Dirección Administrativa y Financiera	Auxiliar administrativo	1 día	Registro de comunicación recibidas.	
2. Transferencia física y electrónica de la petición queja reclamo y sugerencia a la dirección general.	Dirección Administrativa y Financiera	Auxiliar administrativo	El mismo día de su radicación	Firma de recibido en registro de comunicaciones recibidas	
3. Revisión y envío al P.U.E. Jurídico por parte de la dirección general para la coordinación de la respuesta con el funcionario competente	Dirección general	Director general	El mismo día de su radicación	Remisión de la petición al P.U.E. Jurídico	
4.Registro de los oficios en el consolidado de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico	1 día	Registro Consolidado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia	
5. Coordinación de la respuesta con el funcionario competente.	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico	1 día	N.A.	
6. Seguimiento al proyecto de respuesta que este	Dirección Administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico	2 días	Proyecto de respuesta revisado por el P.U.E. Jurídico	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano		<b>CODIGO:</b> PATC-002	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F.</i>		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
dentro del término establecido				
7. Revisión y firma de la respuesta por parte de la Dirección General	Dirección Administrativa y Financiera o área asignada	funcionario asignado	1 día	Oficio debidamente recibido por el petionario.
8. Envío de la respuesta al petionario	Dirección administrativa y Financiera	P.U.E. Jurídico	1 día	Oficio enviado al petionario.
9. Recibo y archivo de notificación y/o comunicación de la respuesta del petionario	Dirección administrativa y Financiera	Director General	1 día	Acuse de recibo del petionario.

### 1. CONDICIONES GENERALES

Distriseguridad dispone de 4 medios a través de los cuales se pueden presentar las quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y consultas. Ellos son:

- Un Buzón ubicado en el área de recepción, a la entrada de las instalaciones de la entidad. El Formato de Acciones Correctivas/Preventivas, FMA-001 ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS que puede ser reclamado en las oficinas de Atención a localidades, el cual una vez diligenciado puede ser entregado de manera personal en las oficinas o depositado en el buzón. Solicitudes escritas presentadas en formato libre, las cuales pueden ser presentadas en las oficinas de Distriseguridad o a través del correo convencional. Peticiones, preguntas, quejas y reclamos por la línea telefónica de la entidad El sistema virtual de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y consulta que funciona a través de la página Web de Distriseguridad: [www.distriseguridad.gov.co/quejasyreclamos](http://www.distriseguridad.gov.co/quejasyreclamos).
- El funcionario de la entidad que reciba una petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta debe cerciorarse de que éstas sean formuladas teniendo en cuenta el lleno de los requisitos básicos establecidos en la resolución 0073 de 2003, artículo 13 del capítulo 2 los cuales se describen en la siguiente tabla:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



QUEJAS Y RECLAMOS	PETICIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Designación de la entidad a la que se dirigen.</li> <li>-Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.</li> <li>-Indicar el motivo de la queja o reclamo.</li> <li>-Las razones en las que se apoya.</li> <li>-La relación de los documentos que se acompañan.</li> <li>-La firma del solicitante, cuando fuere del caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Designación de la autoridad a la cual se dirigen.</li> <li>-Nombre y apellidos completos del solicitante y de su apoderado representante, si fuere el caso</li> <li>-La indicación del documento de identidad</li> <li>-Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según sea el caso.</li> <li>-Indicación clara del objeto de petición.</li> <li>-Las razones en las que fundamenta su petición.</li> <li>-La relación de los documentos que se adjunten.</li> <li>-La firma del peticionario.</li> </ul>

Se exceptúa presentar sin estos requisitos las peticiones verbales contempladas en el artículo 14 de la resolución 0073 de 2006, referidas a información general, consultas, copias de documentos etc.

Si la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Consulta escrita no está relacionada con las actividades de Distriseguridad, se enviará al organismo o entidad oficial competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo y se informará inmediatamente al cliente (art. 21 Ley 1755 de 2015).

Cuando deba ser resuelta por varias dependencias Dirección General de Distriseguridad deberá enviar una copia de ésta a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

Una petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta se debe resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo y la respuesta a las mismas será responsabilidad del funcionario implicado. Cuando no es posible resolver o contestar la petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta según términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado; en los demás casos será escrita. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Es importante tener en cuenta que la falta de atención a las peticiones y a los términos ha resolver constituirán falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria (art 31 Ley 1755 de 2015), así mismo el interesado puede recurrir a un juez de tutela para proteger su derecho fundamental. Véase Art. 86 y siguiente de la Constitución Política.

Todas las respuestas que de la entidad a un Derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta, deben ser elaboradas por el área directamente responsable del asunto a tratar. El área jurídica hará el seguimiento de que la petición sea respondida dentro del plazo legal.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

Las sugerencias recibidas serán tenidas en cuenta para el Plan de Mejora de la entidad.

Se hará seguimiento mensual para tener el proceso actualizado y poder medir la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**2. Definiciones.**

**2.1. Cliente:** Usuario que accede a los servicios de la entidad. En el caso de Distriseguridad, se entiende como cliente a la comunidad en general.

**2.2. Derecho de Petición:** Es el Derecho Fundamental mediante el cual todas las personas pueden presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Está regulado en el artículo 23 de la C.N y el artículo 5 y siguientes del C. C. A.

**2.3. Queja:** Acción de dar a conocer a la entidad un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento misional de la misma.

**2.4. Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a la entidad sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente del servicio.

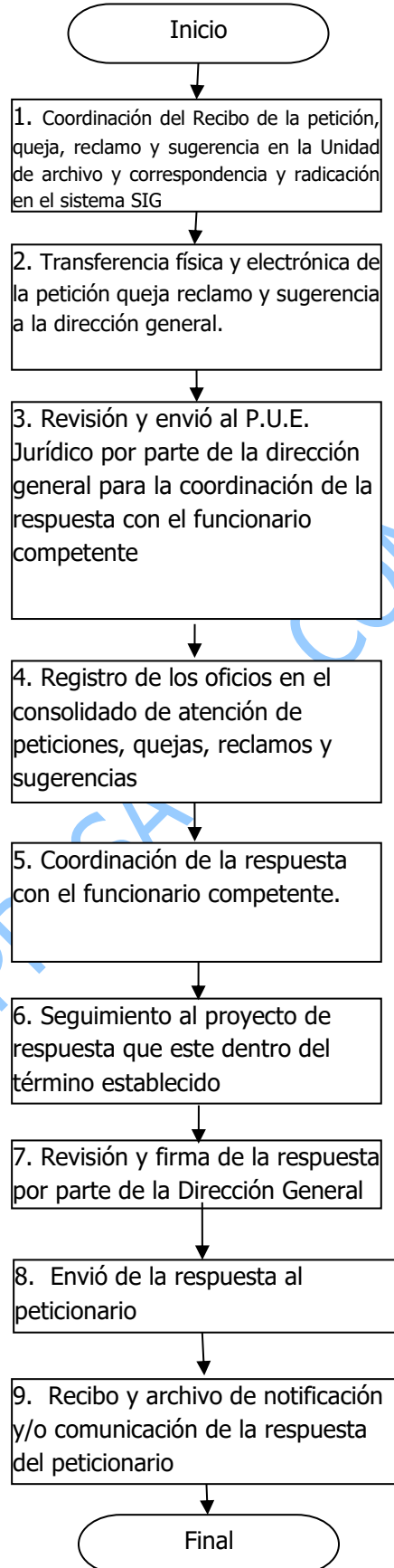
**2.5. Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**2.6. Consulta:** Acción mediante la cual una persona solicita aclaración, explicación o información sobre temas de competencia de Distriseguridad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## PROCESO: DEFENSA JURIDICA

**1. OBJETIVO:** Brindar asesoría y acompañamiento jurídico a los diferentes procesos y ejercer la representación legal de la entidad en las instancias administrativas y judiciales; Asesorar en la prevención del daño antijurídico en aras de la protección del patrimonio público y salvaguarda del ordenamiento jurídico.

**2. ALCANCE:** Seguimiento a las actuaciones judiciales y demás actividades propias de la representación de la Entidad como parte demandante y demandada y finaliza con la sentencia debidamente ejecutoriada después de haber agotado los recursos de ley a que hubiere lugar; remisión de conceptos jurídicos, proyección, revisión y seguimiento a la suscripción de actos administrativos, actualización de legislación aplicable, aplicación de acciones correctivas y/o preventivas y oportunidades de mejora. Adopción y divulgación de la decisión proferida por la autoridad competente, el seguimiento a su cumplimiento y el pago de las sumas de dinero producto de condenas. Finaliza con el seguimiento y evaluación del proceso.

### 3. DEFINICIONES:

**MEDIOS DE CONTROL:** Mecanismo por el cual se acude ante la jurisdicción contenciosa administrativa para reclamar mediante un proceso contencioso, el reconocimiento de un derecho, el cumplimiento de una obligación o el pago de un daño o perjuicio por el acto, el hecho, la acción u omisión de una entidad pública o de un particular que cumpla funciones públicas.

**ACCIONES CONSTITUCIONALES:** Mecanismo de rango constitucional, tales como: cumplimiento de normas con fuerza material de ley o de actos administrativos, acción popular y acción de tutela.

**ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO:** Mecanismo especial consagrado en la Constitución Nacional, el cual está destinado a brindarle al particular la oportunidad de exigir a las autoridades el cumplimiento de la Ley o un acto administrativo.

**MEDIO DE CONTROL -ACCIÓN DE GRUPO:** Reparación de los perjuicios causados a un grupo. Mecanismo de protección especial de derechos consagrados en la Constitución Nacional de un grupo determinado por la acción o la omisión de una entidad pública.

**MEDIO DE CONTROL -ACCIÓN POPULAR:** Protección de los derechos e intereses colectivos. Tiene por objeto la protección de los derechos e intereses colectivos de una comunidad en caso de que una autoridad pública o un particular ocasionen un daño o amenacen con causarlo.

**ACCIÓN DE TUTELA:** Mecanismo de protección especial de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Nacional.

**ACCIÓN PENAL:** Actuación judicial originada por la posible comisión de un delito por un particular o servidor público.

**COMITÉ DE CONCILIACIÓN:** Es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad; igualmente decidirá, en cada caso específico, sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, evitando lesionar el patrimonio público.

**DEMANDA:** Procesalmente, es el escrito por el cual una persona ejercita un derecho. La demanda debe contener los siguientes aspectos: la designación de las partes y de sus representantes, lo que se demanda, los hechos u omisiones que sirvan de fundamento de la acción, los fundamentos de derecho de las pretensiones, la petición de pruebas que el demandante pretende hacer valer, la estimación razonada de la cuantía cuando sea necesaria para determinar la competencia.

**DEMANDADO:** Parte contra la cual se solicita algo ante la administración de justicia.

**FALLO:** Sentencia o pronunciamiento definitivo en un pleito. Que condena o absuelve al demandado, resolviendo todos los puntos litigiosos que hayan sido objeto de debate.

**DAÑO ANTIJURÍDICO:** Es la lesión a un interés jurídicamente tutelado, que la víctima no está en la obligación de soportar, o como aquel que causa un detrimento patrimonial que carece de título válido y excede el conjunto de cargas que normalmente debe soportar un individuo.

**DEMANDA EJECUTIVA:** Es el escrito por el cual el actor o demandante ejercita una acción encaminada al cumplimiento de una obligación de dar, hacer o no hacer.

**DOCTRINA:** Conjunto de concepciones, tesis y opiniones que sobre el derecho tienen los autores de obras jurídicas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





## PROCESO: DEFENSA JURIDICA

**DEMANDANTE O ACCIONANTE:** El que entabla una acción judicial.

**DELITO:** Acto u omisión que se encuentra sancionado por la ley penal.

**JURISPRUDENCIA:** Interpretación de la norma realizada por los jueces mediante las sentencias.

**PODER ESPECIAL:** Documento otorgado por el jefe de la Oficina Jurídica con presentación personal a un abogado/a con el fin de que actúe como apoderado judicial.

**PODER:** Acto o instrumento en que consta la facultad que una persona confiere a otra para que en lugar suyo y representándola pueda ejercer un derecho o ejecutar una acción.

**PROCESO JUDICIAL:** Son los diferentes actos o actuaciones que realizan las partes (demandante o demandada) dentro de un determinado proceso (Ejecutivo, Contencioso, Ordinario, de revisión agraria etc.) y donde se parte de posiciones antagónicas, con el fin de que los despachos judiciales luego de evacuar las pruebas y tramites o etapas del proceso resuelva la procedencia o no de las reclamaciones, pretensiones, excepciones o recursos mediante una sentencia definitiva.

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN:** Es el tratamiento a los problemas administrativos que generen litigiosidad e implica el uso de los recursos públicos para reducir o minimizar eventos generadores del daño antijurídico.

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO:** La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado ha definido la política de prevención del daño antijurídico como "...la solución de los problemas administrativos que generen litigiosidad e implica el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores de daño antijurídico..."

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el recurso contra los actos que pone fin a las actuaciones administrativas, ante el inmediato superior administrativo con el mismo propósito (Art. 74 Numeral 2 de la Ley 1437 de enero 18 de 2011 -Código Contencioso Administrativo).

**4. Producto o servicio:** Asesoría y acompañamiento jurídico a los diferentes procesos y ejercer la representación legal de la entidad en las instancias administrativas y judiciales.

**5. Normatividad:** Constitución Política de Colombia 1991. Leyes, Decretos, Ordenanzas vigentes y aplicables. Códigos, Doctrina, Jurisprudencia, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia y Consejo de Estado (Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Decreto 1716 del 14 de mayo de 2009, Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, Decreto 2591 de 1999, Ley 678 de 2001, Ley 472 de 1998, Ley 393 de 1997, Decreto-Ley 2158 de 1948, Ley 712 de 2001, Ley 446 de 1998, Decreto 1069 de 2015, Decreto 0197 de 2019, Resolución 0201 de 2018, entre otros)

### 6. Recursos:

**A Tecnológicos:** Computadoras, impresora, celulares.

**B. Logísticos:** Papelería, útiles de oficina, vehículos, manuales de normas de conducta y convivencia ciudadana.

**C. Humanos:** Dirección General, P.U.E. Jurídico y Grupo de apoyo Profesional al desarrollo del proceso de defensa judicial.

**D. Metodológicos:** Definir y establecer métodos para la defensa jurídica de la entidad.

**E. Otros:**

### 7. Procedimientos

**7.1.** Representación extrajudicial, judicial, administrativa y seguimiento a fallos judiciales.

**7.2.** Atención de procesos disciplinarios.

**7.3.** Proyección de actos administrativos.

**7.4.** Asesoría Jurídica.

**7.5.** Gestión normativa y regulatoria.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCION DEL PROCESO**

<b>PROCESO:</b> Defensa Jurídica		<b>CODIGO:</b> PDJ-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Representación extrajudicial, judicial, Administrativa y seguimiento a fallos judiciales.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991.</li> <li>• Leyes, Decretos, Ordenanzas vigentes y aplicables.</li> <li>• Códigos, Doctrina, Jurisprudencia, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia y Consejo de Estado (Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Decreto 1716 del 14 de mayo de 2009, Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, Decreto 2591 de 1999, Ley 678 de 2001, Ley 472 de 1998, Ley 393 de 1997, Decreto-Ley 2158 de 1948, Ley 712 de 2001, Ley 446 de 1998, Decreto 1069 de 2015, Decreto 0197 de 2019, Resolución 0201 de 2018, entre otros).</li> <li>• Acuerdos, Decretos, Resoluciones vigente.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recibir por correo electrónico y/o Ventanilla Única las demanda(s), convocatorias de conciliación prejudicial y administrativas interpuestas contra la entidad con sus anexos respectivos.	Gestión Documental	Auxiliar Administrativo	1 día	Radicación
2. Revisión y Asignación de casos por parte del Director General	Dirección General	Director General	3 día	Asignación de casos a la Oficina Jurídica
3. Registrar el caso por competencia y Asignar al abogado externo.	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico	1 día	Asignación mediante correo electrónico al abogado externo
4. Revisión y elaboración de informe con respecto al caso o solicitud de conciliación	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico Profesional Abogado externo	3 días	Ponencia a comité de conciliación
5. Citar, presentar y sustentar ponencia ante el Comité de Conciliación para análisis.	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico Abogado externo	3 día	Memorando de citación y acta de reunión de comité de conciliación
6. Elaborar poder y nota de presentación ante la notaria, autenticar firma del representante legal de la entidad.	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	1 día	Poder Especial autenticado en notaria y/o Oficina de Registro y Notificaciones Rama Judicial.
7. Asistir a la diligencia de conciliación ante la Procuraduría General de la Nación y/o Despachos Judiciales.  Si la conciliación es positiva: culmina la diligencia judicial y se archiva.  Si la conciliación es negativa: se procede al paso 8.	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico Dirección General Abogado externo	3 día	Acta de Audiencia
8. Responder demanda, recopilar las pruebas y preparar los hechos en que se fundamenta la demanda o la acción constitucional, junto con su respectiva argumentación y las pretensiones específicas de la demanda y radicar en el respectivo juzgado ó tribunal que corresponda.	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	Antes del vencimiento o del plazo	Radicación en juzgados y/o tribunales de contestación de la Demanda
9. hacer seguimiento y gestión semanal a los procesos presencial o	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	3 días	Estados y notificaciones de providencias judiciales

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



PROCESO: Defensa Jurídica		CODIGO: PDJ-001		VERSION: 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Representación extrajudicial, judicial, Administrativa y seguimiento a fallos judiciales.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991.</li> <li>• Leyes, Decretos, Ordenanzas vigentes y aplicables.</li> <li>• Códigos, Doctrina, Jurisprudencia, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia y Consejo de Estado (Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Decreto 1716 del 14 de mayo de 2009, Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, Decreto 2591 de 1999, Ley 678 de 2001, Ley 472 de 1998, Ley 393 de 1997, Decreto-Ley 2158 de 1948, Ley 712 de 2001, Ley 446 de 1998, Decreto 1069 de 2015, Decreto 0197 de 2019, Resolución 0201 de 2018, entre otros).</li> <li>• Acuerdos, Decretos, Resoluciones vigente.</li> </ul>			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
a través de medios electrónicos (sistemas de información justicia siglo XXI).					
<b>10.</b> Revisión de los expedientes judiciales para programación de audiencias para aportar pruebas, audiencias verbales, alegatos de conclusión, entre otras y/o cuando se notifica personalmente a la entidad	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	1 día	Programación de audiencias y citaciones	
<b>11.</b> Asistir a audiencias y diligencias agendada en los despachos judiciales	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	1 día	Acta de audiencia y diligencias	
<b>12.</b> Presentar alegatos de conclusión	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	Tiempo conferido por la autoridad judicial	Carpeta series procesos judiciales.	
<b>13.</b> Se profiere sentencia judicial de primera instancia (a favor o en contra) por parte del juez de conocimiento, luego de notificada y ejecutoriada la providencia judicial	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	1 día	Sentencia Carpeta series procesos judiciales, Base de datos.	
<b>14.</b> Preparar el recurso de apelación, radicar en el término legal conferido y hacer seguimiento al proceso	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	Dentro de la oportunidad legal	Radicación del <b>Recurso</b> de apelación en el despacho que corresponda	
<b>15.</b> Organizar piezas procesales en carpeta series procesos judiciales y en base de datos cerrar proceso	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	3 día	Archivo de documentación en el expediente carpetas series procesos judiciales	
<b>16.</b> Comunicar a la Dirección General y Dirección Administrativa y Financiera para que ordenen proyectar la resolución adoptando la sentencia judicial (segunda instancia en contra) y memorando remisorio para la dependencia(s) para su conocimiento, y seguimiento del cumplimiento del fallo, registrar resolución en la base de datos. En el caso si el fallo es a favor, se archiva proceso (no se adopta)	Oficina Jurídica	P.U.E. Jurídico y Abogado externo	3 día	Archivo de Sentencia judicial de segunda instancia y proyecto de resolución de adopción de sentencia si el fallo es en contra	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

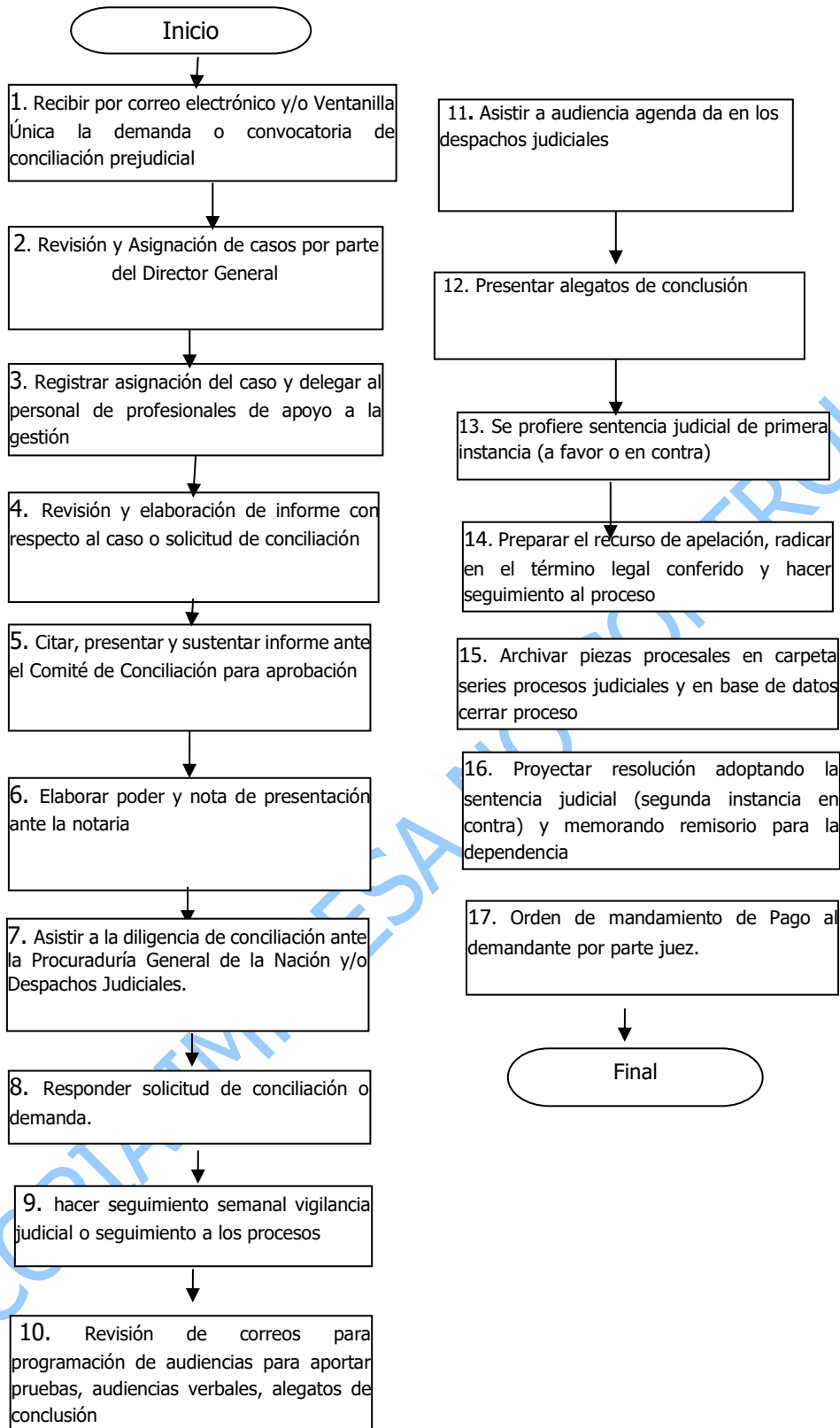
<b>PROCESO:</b> Defensa Jurídica		<b>CODIGO:</b> PDJ-001		<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Representación extrajudicial, judicial, Administrativa y seguimiento a fallos judiciales.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991.</li> <li>• Leyes, Decretos, Ordenanzas vigentes y aplicables.</li> <li>• Códigos, Doctrina, Jurisprudencia, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia y Consejo de Estado (Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Decreto 1716 del 14 de mayo de 2009, Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, Decreto 2591 de 1999, Ley 678 de 2001, Ley 472 de 1998, Ley 393 de 1997, Decreto-Ley 2158 de 1948, Ley 712 de 2001, Ley 446 de 1998, Decreto 1069 de 2015, Decreto 0197 de 2019, Resolución 0201 de 2018, entre otros).</li> <li>• Acuerdos, Decretos, Resoluciones vigente.</li> </ul>			
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL	
17. Pago indemnizatorio al demandante	Dirección administrativa y Financiera Dirección General	Director General	5 días	Egreso de pago	

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



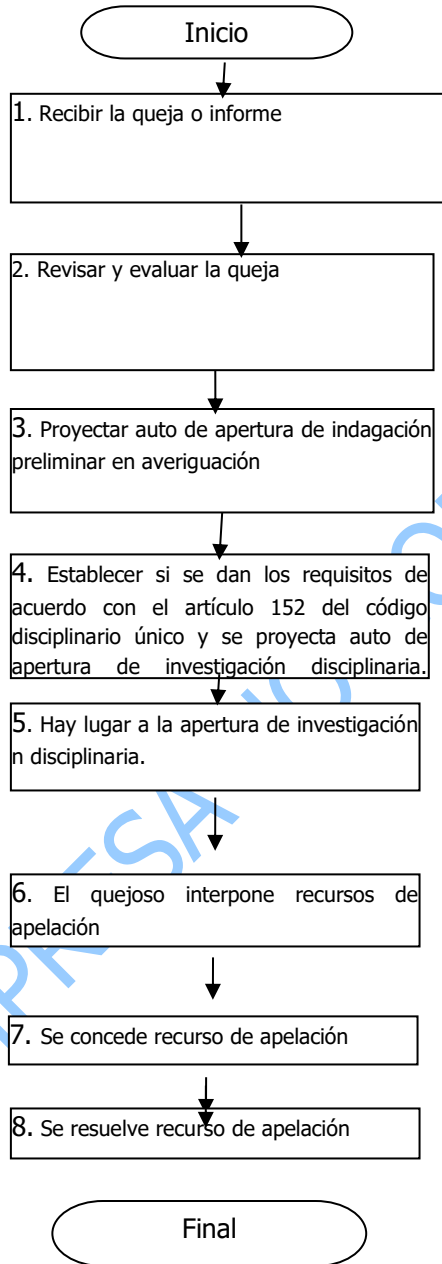
**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO:</b> Defensa Jurídica		<b>CODIGO:</b> PDJ-002	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Atención de Procesos Disciplinarios.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Constitución Política, (Artículo 1 al 41,92, 125,277 numeral 6), Ley 734 de 2002, 1755 de 2015, ley 1010 de 2006, ley 1474 de 2011, ley 1437 de 2011, ley 1564 de 2012, ley 600 de 2000, decreto 019 de 2012 y demás normas concordantes vigentes.		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recibir la queja del particular y/o informe del servidor público	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico	1 día	Queja o informe
2. Revisar y evaluar la queja o informe para determinar si hay lugar a trámite disciplinario. Si se encuentran elementos de juicio, se inicia la indagación preliminar y se continúa con la actividad 3. Si no encuentran elementos de juicio, se dicta auto Inhibitorio.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Auto inhibitorio. Comunicación. Notificación personal o por edicto del auto inhibitorio
3. Proyectar auto de apertura de indagación preliminar en averiguación y se practican pruebas	Oficina Jurídica	Asesor jurídico y/o Profesional responsable del proceso	1 día	Auto de indagación preliminar en averiguación. Comunicación de apertura de indagación preliminar. Notificación personal o por edicto. Auto de citación
4. Establecer si se dan los requisitos de acuerdo al artículo 152 del código disciplinario único y se proyecta auto de apertura de investigación disciplinaria Si no procede, emitir auto de archivo y se termina el procedimiento de acuerdo al artículo 73 del código disciplinario único. Si no procede, emitir auto de archivo y se termina el procedimiento de acuerdo al artículo 73 del código disciplinario único.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Auto de apertura de investigación disciplinaria. Comunicación. Notificación personal o por edicto. Auto de archivo o terminación.
5. Si el quejoso interpone recurso de apelación, porque no está de acuerdo con la decisión de archivo, Si se declara desierto o no se interpone el recurso, el procedimiento termina.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Recurso de apelación
6. Si se concede recurso de apelación, Si no se concede, el quejoso puede interponer recurso de queja que lo conocerá el jefe inmediato.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Auto concedido de recurso de apelación o de rechazo, comunicación y notificación
7. Si se concede recurso de queja, remitir expediente para que el a-quo de trámite al recurso de apelación, se continúa con la actividad, Si se rechaza el recurso de queja, se recibe el expediente a primera instancia y se finaliza el procedimiento	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Recurso de queja

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

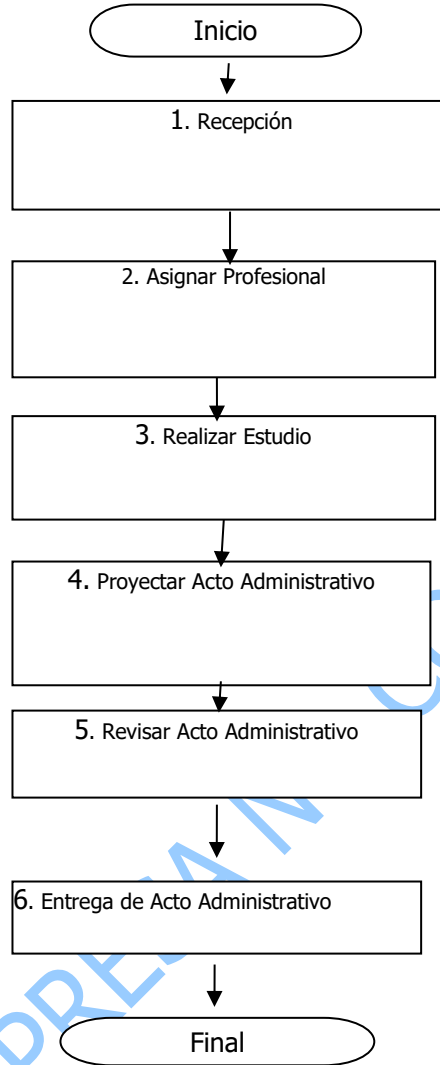
<b>PROCESO:</b> Defensa Jurídica		<b>CODIGO:</b> PDJ-003	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Proyección de Actos administrativos.		<b>SOPORTE LEGAL:</b> Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Se recepciona la solicitud de proyección y/o revisión de acto administrativo acompañado del soporte técnico, o por parte del despacho del Director General para resolver recursos en vía gubernativa. y se radica para posteriormente comunicar a la jefe de oficina jurídica	Dirección General	P.U.E jurídico Profesional de Apoyo a la Gestión	1 día	Libro radicador. Oficio de solicitud
2. Revisar y asignar al profesional de apoyo para que realice el estudio de la normatividad aplicable dejando constancia en el libro radicador o memorando.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Memorando
3. Se realiza el estudio y análisis de la normatividad aplicable al caso	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Documento
4. Realiza proyección del acto administrativo de acuerdo a la normatividad aplicable y lo remite a jefe de oficina jurídica para revisión	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Acto Administrativo
5. Revisa acto administrativo y firma del mismo.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión Dirección General	1 día	Acto Administrativo
6. Entrega final al destinatario del respectivo acto administrativo	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Documento de trámite del acto administrativo vía correo electrónico o publicación pagina

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





## DIAGRAMA DE FLUJO



COPIA IMPRESA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

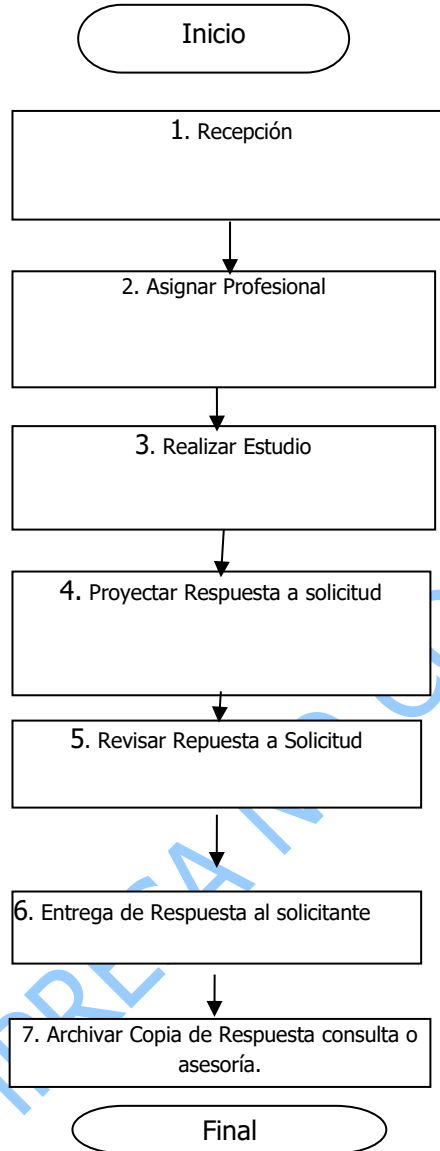
**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO:</b> Defensa Jurídica		<b>CODIGO:</b> PDJ-004	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Asesoría Jurídica		<b>SOPORTE LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991</li> <li>• Ley 734 de 2002 por la cual se expide el Código Disciplinario Único</li> <li>• Ley 909 de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, Gerencia Publica y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 1437 de 2011 por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</li> <li>• Ley 1607 de 2012 por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones</li> <li>• Decreto 1510 de 2013 Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública</li> <li>• Decreto 734 de 2012 Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras</li> <li>• Los conceptos jurídicos que emite la entidad son de carácter general competente al objeto misional del mismo.</li> </ul>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1. Recibir solicitud de consulta o asesoría jurídica	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de Apoyo a la Gestión	1 día	Solicitud
2. Analizar la consulta o asesoría	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	consulta
3. Repartir la solicitud de consulta o asesoría	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Registro de consultas
4. Efectuar el análisis jurídico de la consulta o concepto jurídico	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Análisis de la información
5. Revisar Proyección de la consulta y/o asesoría	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión Dirección General	1 día	Proyección respuesta consulta
6. Emitir oficialmente respuesta a la consulta o asesoría jurídica solicitada.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Dirección General Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Comunicación Oficial
7. Archivar Copia de Respuesta consulta o asesoría.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Respuesta Consulta

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



COPIA IMPRESA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



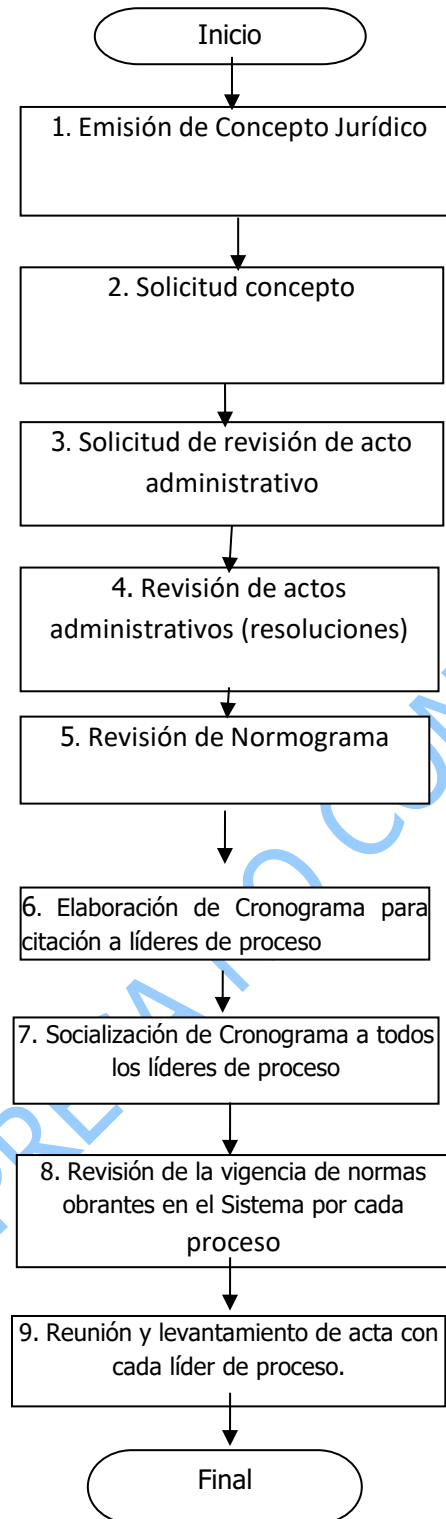
**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO:</b> Defensa Jurídica		<b>CODIGO:</b> PDJ-005		<b>VERSION:</b> 1.0
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Gestión normativa y regulatoria.		<b>SOPORTE LEGAL:</b>		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPO	PUNTOS DE CONTROL
1. Emisión de Concepto Jurídico	Dirección General	P.U.E jurídico Profesional de Apoyo a la Gestión	1 día	Formato de solicitud, interpretación e implementación de norma.
2. Solicitud concepto	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Memorando
3. Solicitud de revisión de acto administrativo	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Memorando
4. Revisión de actos administrativos (resoluciones)	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Memorando
5. Revisión de Normograma	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión Dirección General	1 día	Memorando
6. Elaboración de Cronograma para citación a líderes de proceso el cual debe ser remitido al jefe de la entidad para la respectiva aprobación.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión	1 día	Cronograma-correo electrónico
7. Socialización de Cronograma a todos los líderes de proceso	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión		Correo electrónico
8. Revisión de la vigencia de normas obrantes en el Sistema por cada proceso	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión		Normograma
9. Reunión y levantamiento de acta con cada líder de proceso.	Oficina Jurídica	P.U.E jurídico Profesional de apoyo a la gestión		Acta

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



COPIA IMPRESA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**PROCESO DE EVALUACION**

**PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**1. Objetivo:** Evaluar de manera independiente, objetiva y oportuna la efectividad del Sistema de Control Interno, a través de seguimientos y auditorías, generando alertas tempranas que contribuyan con el mejoramiento continuo en la gestión Institucional.

**2. Alcance:**

El proceso inicia con la planificación de la evaluación al Sistema de Control Interno, incluye las actividades requeridas para la implementación de los cinco roles asignados a las oficinas de control interno y termina con la verificación de la implementación de las acciones de mejora.

**3. Definiciones:**

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Equipo Auditor:** Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoría dada; el equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en prácticas. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada, frente a los criterios de auditoría.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Observación:** Hallazgos donde no existe la suficiente evidencia para registrar una No conformidad y que demandan atención por parte del auditado.
- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad Real:** Cuando existe una situación no deseable. La eliminación de esta No Conformidad genera una acción correctiva con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Observación:** Una declaración hecha durante la auditoría de calidad y sustentada mediante evidencia objetiva. Las observaciones son hallazgos que son oportunidades de mejora, pero de los que no existe evidencia suficiente de no conformidad.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Dar de baja:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**4. Producto o servicio:**

Informes de ley y Plan Anual de Auditoría basado en riesgos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



**PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**5. Normatividad:**

Ley 87 de 1993  
Decreto 1083 de 2015  
Decreto 1499 de 2017  
Decreto 612 de 2018

**6. Recursos:**

- a. **Tecnológicos:** Computadoras, impresora
- b. **Logísticos:** Papelería y útiles de oficina
- c. **Humanos:** Apoyo Profesional Oficina de Control Interno
- d. **Metodológicos:** Aplicación de las normas de auditoría, Elaboración de Informes de Seguimiento y Evaluación.

**e. Otros:**

**7. Procedimientos:**

- 7.1 Procedimiento de Auditoría basada en riesgos
- 7.2 Procedimiento de elaboración de informes de ley
- 7.3 Procedimiento de seguimiento a planes de mejoramiento interno y externo
- 7.4 Procedimiento de elaboración de Plan de Auditoría basado en riesgo

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



DISTRISSEGURIDAD

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTIFICIALIDAD

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

Código: MGD-002

Versión: 4.0

Fecha: 27/10/2014

Página 128 de 138

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		<b>CODIGO:</b> PCSE-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		<b>SOPORTE LEGAL:</b> GUÍA DE AUDITORÍA PARA ENTIDADES PÚBLICAS		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPOS</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
<b>1.</b> Planeación de la auditoría basada en riesgos, de acuerdo al Plan Anual de Auditoría: Selección del equipo auditor, estudio del proceso, estudio de los riesgos.	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	5 días	Equipo auditor seleccionado, objetivo de la auditoría
<b>2.</b> Elaboración del plan y programa de la auditoría y envío al proceso auditado con dos días de antelación	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	3 días	Plan y Programa de Auditoría y envío al proceso auditado
<b>3.</b> Elaboración de los papeles de trabajo, cuestionarios, entrevistas	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	4 días	Lista de chequeo de auditoría
<b>4.</b> Reunión de apertura de auditoría (presentar equipo auditor y conocer auditados, confirmar objetivo y alcance, socializar plan de la auditoría, acordar cambios si es del caso, coordinar desplazamientos si se requieren, explicar metodología de recolección de la información (aclarar si es por muestreo).	Dirección de Control Interno	Equipo auditor	1 día	Acta de Apertura Auditoría Interna
<b>5.</b> Recolección de la información a través de entrevistas, visitas, solicitud de documentos, entre otros.	Dirección de Control Interno	Equipo auditor	El establecido durante la planeación	Listas de chequeo diligenciadas, cuestionarios absueltos, actas de visitas
<b>6.</b> Elaboración de informe preliminar de observaciones y hallazgos y envío al líder del proceso auditado para su derecho contradicción o defensa en un término de cinco (5) días hábiles.	Dirección de Control Interno	Equipo auditor	5 días	Informe de auditoría de control interno (preliminar) enviado
<b>7.</b> Elaboración de informe final de auditoría. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se aceptó informe preliminar por líder de proceso: Se procede a elaborar informe final sin modificaciones de fondo.</li> <li>• Si no se aceptó informe preliminar y se contradicen observaciones, se estudian</li> </ul>	Dirección de Control Interno	Equipo Auditor	5 días	Informe de Auditoría de Control Interno (Final)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



<b>PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		<b>CODIGO:</b> PCSE-001	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		<b>SOPORTE LEGAL:</b> GUÍA DE AUDITORÍA PARA ENTIDADES PÚBLICAS		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPOS	PUNTOS DE CONTROL
<p>las evidencias presentadas y se tienen en cuenta al elaborar informe final.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si no se presentó respuesta se entiende la aceptación del informe preliminar y se procede a expedir informe final.</li> </ul>				
8. Envío de informe final de auditoría a Líder de Proceso y a Representante legal y solicitud de suscripción de plan de mejoramiento en el término de cinco (5) días hábiles.	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	3 días	Informe Final enviado a líder de proceso y Representante legal y solicitud de plan de mejoramiento
9. Análisis de la efectividad del plan de mejoramiento enviado y manifestación de recomendaciones, si se requiere	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	3 días	Recomendaciones si se requiere (enviadas por correo institucional)

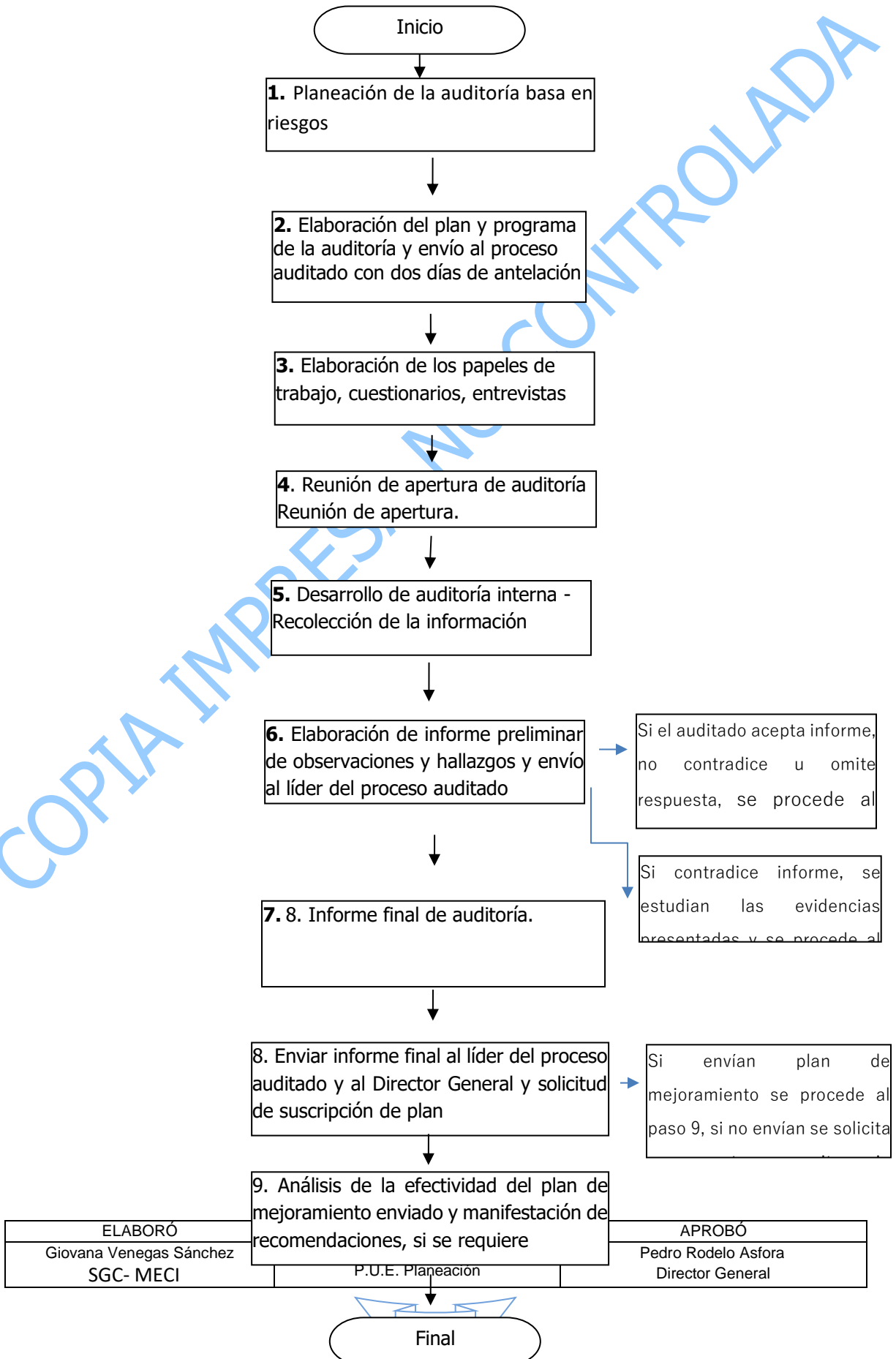
#### CONDICIONES GENERALES

- Las auditorías se realizan completamente al Sistema de Gestión de la Calidad mínimo una vez al año.
- Las auditorías internas son realizadas por personal independiente de quienes tienen la responsabilidad de los procesos o áreas a auditar.
- Los resultados, las observaciones y las no conformidades encontradas durante la auditoría, son conocidas por el auditado, el responsable del área o proceso a auditar y por el director de área, Director General según sea el caso.
- La aplicación de las acciones correctivas para las no conformidades registradas en el

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General



## DIAGRAMA DE FLUJO



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		<b>CODIGO:</b> PCSE-002	<b>VERSION:</b> 1.0	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> ELABORACIÓN DE INFORMES DE LEY		<b>SOPORTE LEGAL:</b> GUÍA DE AUDITORÍA PARA ENTIDADES PÚBLICAS		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	TIEMPOS	PUNTOS DE CONTROL
1. Solicitar información a los procesos de acuerdo con la temática del informe de ley a realizar	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Solicitud de información
2. Análisis y verificación de la información	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	3 días	N/A
3. Elaboración del informe	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	3 días	Informe elaborado
4. Envío del informe a la entidad receptora de acuerdo a la ley cuando sea del caso y al representante legal de la entidad	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	2 días	Envío de informe a la entidad receptora (cuando sea el caso) y al representante legal
5. Solicitud de publicación del informe en la página web un día antes del vencimiento del plazo	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Solicitud por correo electrónico al proceso de TIC'S
6. Verificación de la publicación del informe	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	N/A

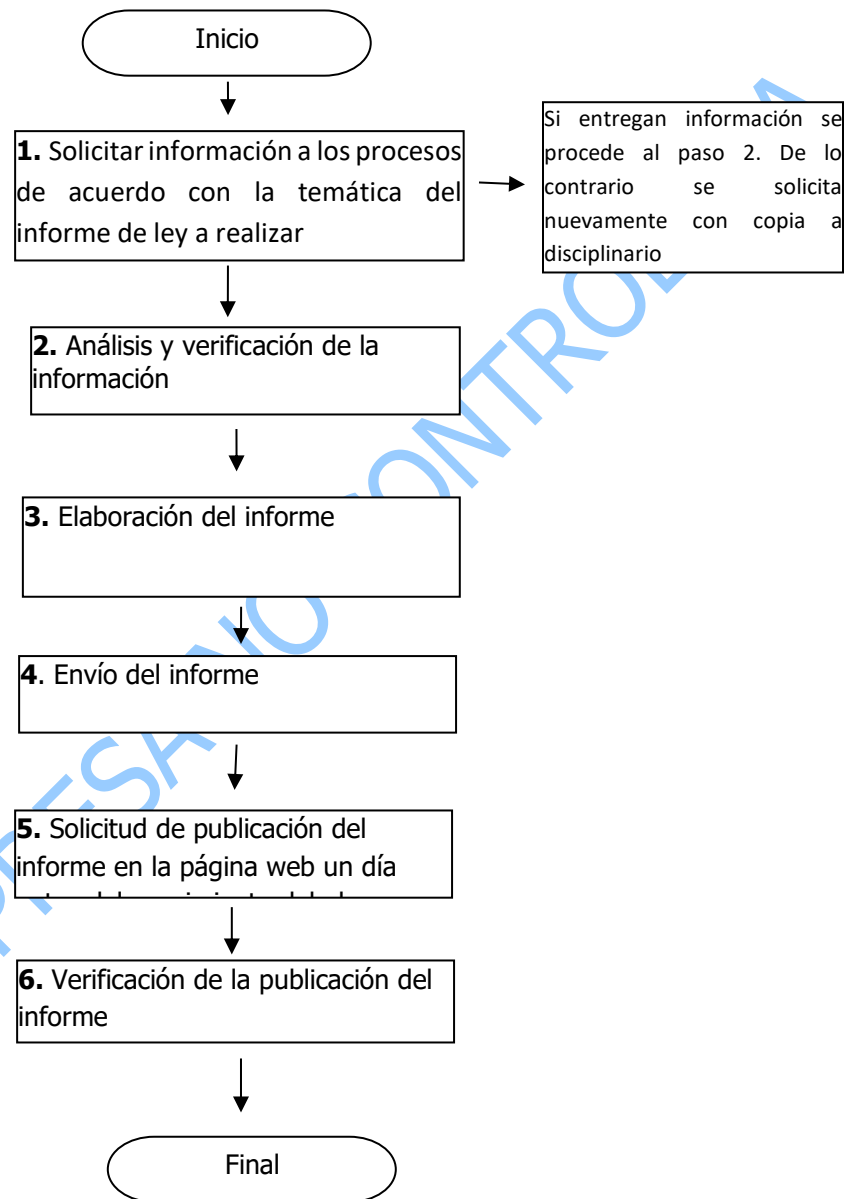
#### 1. CONDICIONES GENERALES

- e) Los informes de ley son:
- Informe de PQRSDF – Semestral – Representante legal y líder de proceso
  - Seguimientos Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano – Cuatrimestral – Publicado en página web con copia a Representante legal
  - Informe de Evaluación por dependencias – anual (corte a 31 de enero) – cabezas de dependencias.
  - Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno – trimestral – publicado en página web con copia a Representante Legal.
  - Reporte de FURAG – anual (fecha establecida por el DAFP) – Departamento Administrativo de la Función Pública.
  - Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable – anual (28 de febrero) – Contaduría General de la Nación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

- Informe de Austeridad del Gasto – trimestral – Publicado en página web con copia a Representante legal
- Informe sobre derechos de autor – anual (a 14 de marzo) – Dirección Nacional de Derechos de Autor con copia a representante legal
- Arqueos sorpresivos a caja menor – a criterio de la oficina – líder de proceso.

**DIAGRAMA DE FLUJO**



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		<b>CODIGO: PCSE-003</b>		<b>VERSION:1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y EXTERNOS</b>		<b>SOPORTE LEGAL: DECRETO 1083 DE 2015</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPOS</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	
<b>1.</b> Acompañamiento en la suscripción del plan de mejoramiento interno (líderes de proceso) o externo (Auditoría de entes de control)	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	5 días	Acompañamiento	
<b>2.</b> Visto bueno de control interno, firma del Director General y envío de plan de mejoramiento externo al órgano de control para su aprobación	Dirección de Control Interno y Dirección General	Jefe Oficina Asesora de Control Interno y Director General	1 día	Oficio de envío del plan de mejoramiento firmado por la Dirección General	
<b>3.</b> Solicitud 10 días antes del vencimiento del trimestre, de las evidencias de las acciones de mejora ejecutadas dentro del plan de mejoramiento. Término para la entrega de cinco días.	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Solicitud de evidencias	
<b>4.</b> Verificación del avance de las acciones de mejora y conclusión del porcentaje de ejecución de la misma	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	3 días		
<b>5.</b> Suscripción del formato de seguimiento del plan de mejoramiento interno o externo	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	2 días	Formato diligenciado	
<b>6.</b> Para los planes externos, visto bueno y firma de los avances registrados en el formato de seguimiento a planes de mejoramiento por parte del Director General	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	2 días	Formato de seguimiento firmado por Dirección General	
<b>7.</b> Para los planes externos, envío de formatos diligenciados a órganos de control dentro de los 10 días hábiles siguientes a la finalización del trimestre revisado.	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Formato enviado a órganos de control.	

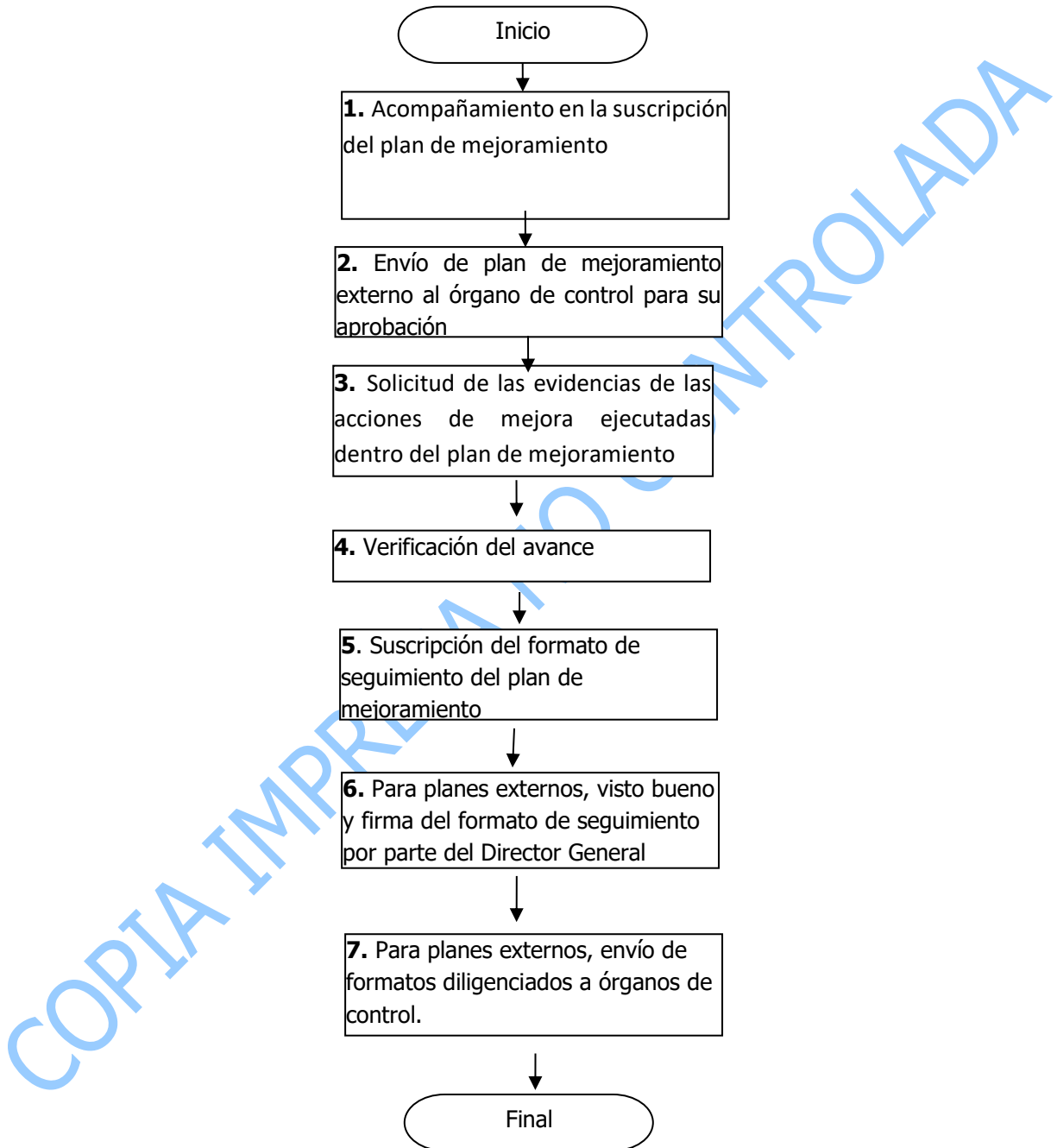
**1. CONDICIONES GENERALES**

<b>ELABORÓ</b> Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	<b>REVISÓ</b> Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	<b>APROBÓ</b> Pedro Rodelo Asfora Director General
--	---	--



- a) Los seguimientos a planes de mejoramiento se realizan de forma trimestral.
- b) El envío de los seguimientos a planes de mejoramiento externo se remite dentro de los 10 días siguientes al vencimiento del trimestre evaluado.

### DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCESO: CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		<b>CODIGO: PCSE-004</b>		<b>VERSION:1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLAN ANUAL DE AUDITORÍA</b>		<b>SOPORTE LEGAL: DECRETO 1083 DE 2015</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPOS</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	
<b>1.</b> Solicitud de los mapas de riesgos de los procesos de la entidad y proyectos de la entidad	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Solicitud	
<b>2.</b> Análisis de los riesgos de los procesos y sus controles	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	5 días		
<b>3.</b> Diligenciamiento del formato de universo de auditorías basado en riesgos y formato de plan anual de auditoría previsto	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	2 días	Formato de universo de auditoría basado en riesgos diligenciado y formato de plan anual de auditoría diligenciado	
<b>4.</b> Convocatoria al Comité de Coordinación de Control Interno para aprobación del Plan Anual de Auditoría	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Convocatoria	
<b>5.</b> Presentación al comité del formato de universo de auditoría para su priorización de acuerdo con los recursos provistos para tal fin y aprobación del plan anual de auditoría conforme a lo priorizado	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	1 día	Plan Anual de Auditoría aprobado	
<b>6.</b> Seguimiento a la ejecución del plan anual de auditoría	Dirección de Control Interno	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	2 días	Formato de seguimiento	

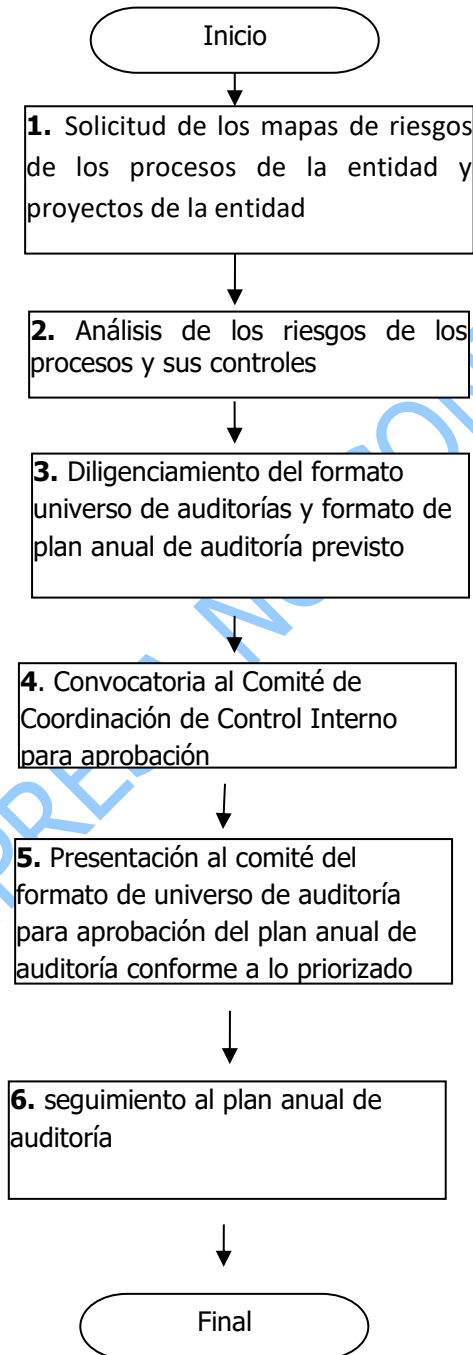
**CONDICIONES GENERALES**

- a) Para la elaboración del plan se debe tener en cuenta el mapa de riesgos tratados por los procesos
- b) Debe contener actividades relacionadas con los cinco roles de las oficinas de control interno.

<b>ELABORÓ</b> Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	<b>REVISÓ</b> Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	<b>APROBÓ</b> Pedro Rodelo Asfora Director General
--	---	--



## DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General





## Formato 2 Descripción de Procedimiento

<b>PROCESO:</b>		<b>CODIGO:</b>	<b>VERSION:</b>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>		<b>SOPORTE LEGAL:</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>CARGO RESPONSABLE</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>

<b>ELABORÓ</b> Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	<b>REVISÓ</b> Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	<b>APROBÓ</b> Pedro Rodelo Asfora Director General
--	---	--

**INSTRUCCIONES:**

**Proceso:** Escribir el nombre que tiene el proceso o el nombre con el cual se identifica en la entidad, antecedido del código dado en la Descripción del mismo.

**Procedimiento:** Indicar el nombre del procedimiento antecedido del código, dado por el código del proceso al cual corresponde más un número consecutivo de dos dígitos.

**Código:**

**Versión:** Indica el número de veces que haya sido modificado el procedimiento.

**Soporte Legal:** Indicar las normas legales internas y/o externas que regulan específicamente el procedimiento.

**Descripción de la actividad:** Incluir lo que se debe hacer en ella para cumplir el procedimiento.

**Área responsable:** Definir qué área de la organización responde por la actividad en descripción.

**Cargo responsable:** Denominación del empleo que debe realizar o responder por la actividad.

**Punto de Control:** Indicar los mecanismos o acciones que permitan conocer el avance de la actividad, con el fin de lograr mantenerla bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Giovana Venegas Sánchez SGC- MECI	Enrique Brieva Jurado P.U.E. Planeación	Pedro Rodelo Asfora Director General