

Resolución Reglamentaria Número 040 (Noviembre 13 de 2018)

**“Por la cual se adopta la nueva versión de la
Caracterización del Proceso”**

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D.C.
**En ejercicio de sus atribuciones constitucionales
y legales y en especial las conferidas en el
Acuerdo 658 de 2016, modificado por el Acuerdo
664 de 2017, expedidos por el Concejo de Bogotá
D.C., y**

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 269 de la Constitución Política de Colombia establece como obligación de las autoridades públicas, diseñar y aplicar en las entidades públicas, métodos y procedimientos de control interno, según la naturaleza de sus funciones, de acuerdo con lo que disponga la ley.

Que de conformidad con los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 *“por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*, se deben implementar como elementos del sistema de control interno institucional la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 038 del 08 de octubre de 2018, se adoptó la nueva versión del Modelo Estándar de Control Interno – MECI en la Contraloría de Bogotá D.C., de conformidad con el Decreto 1499 de 2017, modificadorio del Decreto 1083 de 2015 *–Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública–*, con el fin de incorporar la estructura definida en la dimensión 7ª Control Interno del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que el artículo cuarto de la citada resolución, establece como objetivo del Sistema de Control Interno de la Entidad, proporcionar una estructura de control y fortalecer

el Sistema de Control Interno, a través de parámetros necesarios (autogestión) para establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol).

Que el Artículo 6 del Acuerdo 658 de 2016, expedido por el Concejo de Bogotá, D.C., establece que: *“En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las leyes y en este Acuerdo”*.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 027 de 2018, se adoptó la versión 10.0 de la Caracterización del Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, la cual requiere ser actualizada para remplazar el Plan Anual de Acciones Ciudadanas por la Estrategia de Rendición de Cuentas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la nueva versión del documento del Sistema Integrado de Gestión – SIG:

No.	Documento	Código	Versión
1	Caracterización Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	PPCCPI-01	11.0

ARTÍCULO SEGUNDO. Es responsabilidad de los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Gerentes, velar por cumplimiento del documento adoptado.

ARTÍCULO TERCERO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución Reglamentaria N° 027 de 25 de junio de 2018.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dada en Bogotá, D.C., a los trece (13) días del
mes de noviembre de dos mil dieciocho (2018).**

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA
Contralor de Bogotá D.C.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 11.0
		Página 1 de 1

Aprobación	Revisión Técnica
Firma:	
Nombre: Oscar Efraín Velásquez Salcedo	Mercedes Yunda Monroy
Cargo: Director Técnico 009-04	Directora Técnica 009-04
Dependencia: Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Planeación
R.R. No.	Fecha

TIPO DE PROCESO:	ESTRATÉGICO: ☒ MISIONAL: ☐ APOYO: ☐ EVALUACIÓN: ☐
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO	• Dirección de Apoyo al Despacho. • Oficina Asesora de Comunicaciones. • Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local. • Subdirección de gestión Local. • Gerencias Locales.
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer un enlace permanente con los clientes Concejo, Ciudadanía y partes interesadas de la entidad, promoviendo la participación ciudadana y el ejercicio del Control Social, como insumos para el Control Fiscal y difundiendo el posicionamiento de la imagen institucional de la Contraloría de Bogotá D.C.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
	Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0	
	Página 3 de 3	

REQUISITOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:2015	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECRETO 1072 DEL 2015
	4.1, 4.2, 4.4 - 5.1, 5.2, 5.3, - 6.1, 6.2 - 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3.2 - 8.2.1 - 9.1.1, 9.1.2 - 10.1, 10.2, 10.3.	7.3, 7.4 - 10.1, 10.2, 10.3.	2.2.4.6.4 - 2.2.4.6.8 - 2.2.4.6.10 - 2.2.4.6.14 - 2.2.4.6.33 - 2.2.4.6.34.

DESCRIPCION DEL PROCESO

PHVA No.	ENTRADA		ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
	PROVEEDOR INTERNO	PROVEEDOR EXTERNO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS INTERNO	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS EXTERNO
1	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Institucional - PEI.	Plan Estratégico de Comunicaciones.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Entes de Control y Otras Partes Interesadas
	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.		Lineamientos de la Alta Dirección. Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.			
2	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Institucional	Plan de Acción del proceso. Mapa de Riesgos del proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Entes de Control.
			Lineamientos de la Alta Dirección. Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión. Contexto de la organización – DOFA.			

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.		CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI			Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0 Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0 Página 4 de 4			
PHVA No.	PROVEEDOR		ENTRADA		ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
	INTERNO	EXTERNOS	INSUMO	CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS			INTERNO	EXTERNO
					Proyectos de inversión formulados.			
	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.				Plan Estratégico de Comunicaciones.			
	Proceso Gestión Administrativa y Financiera.				Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.			
	Gestión Jurídica.				Acciones para dar cumplimiento a la política de prevención del daño antijurídico.			
	Proceso Gestión del Talento Humano.				Talento humano competente y necesario para la operación y control eficaz de los procesos.			
	Proceso Evaluación y Mejora.	Entes de Control.			Ambiente de trabajo adecuado.			
					Informes de auditoría.			

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0 Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0 Página 5 de 5
--	--	---

PHVA No.	ENTRADA		ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
	PROVEEDOR	INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS	
	INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
3	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	Documento de focalización de temas de impacto en la ciudadanía.	Proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal.	
		Ciudadanos.	Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.			
		Ciudadanía. Concejo.	Necesidades, expectativas y temas de impacto para los clientes.			
4	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Institucional.	Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	
		Congreso de la República (Ley de participación ciudadana).	Lineamientos de la Alta Dirección.			
5	Proceso Direccionamiento Estratégico.		Plan Institucional.	Promover el ejercicio del control social y la participación ciudadana en la ciudad e integrar al ciudadano en	Estrategia de Rendición de Cuentas.	Ciudadanos capacitados.
	Proceso Participación		Lineamientos de la Alta Dirección.			
HACER			Plan de Acción del proceso.			Cliente y otras Partes Interesadas.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI			Código formato: PGD-02-03
				Versión 11.0
				Código documento: PCCPI-01
				Versión: 10.0 Página 6 de 6

PHVA	No.	ENTRADA		ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
		PROVEEDOR	INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
		INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
		Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Estrategia de Rendición de Cuentas.	el ejercicio del Control Fiscal.	Acciones ciudadanas.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	Cliente y otras Partes Interesadas.
		Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.					
		Proceso Gestión Jurídica.					
		Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.					
6		Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Acciones ciudadanas	Recepcionar, direccionar, coordinar y dar respuesta a los PQR y Proposiciones radicados en la Contraloría de Bogotá.	Petitionen, quejas, sugerencias y reclamos.	Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Cliente y otras Partes Interesadas
		Cliente y otras Partes Interesadas					
		Concejo de Bogotá					
7		Proceso Participación Ciudadana y	Instrumento que permita medir la satisfacción del cliente, sobre los	Medir la satisfacción de los clientes.	Informe sobre los resultados de la medición de la	Proceso de Dirección y Estrategico.	Cliente y otras Partes Interesadas

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0
		Página 7 de 7

PHVA No.	ENTRADA			ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
	PROVEEDOR		INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
	INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
	Comunicación con Partes Interesadas.		productos y servicios que genera la entidad	Ciudadanía y Concejo.	satisfacción de los clientes.	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.	
8	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.		Información insitucional: • Pronunciamientos comunicados. • Informes de Auditoría. • Informes Obligatorios. • Estudios estructurales. • Informe de Gestión del SIG.	Difundir o divulgar información insitucional.	Información divulgada.	Procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.	Cliente y otras Partes Interesadas
9	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.		Manual único de rendición de cuentas. Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad.	Coordinar la rendición pública de cuentas de la Entidad.	Rendición de cuentas a la ciudadanía.		Cliente y otras Partes Interesadas
	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información		Sistemas de Información, aplicaciones y herramientas de TI en producción.				
	Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.		Infraestructura necesaria para la operación del proceso.				

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0 Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0 Página 8 de 8
--	--	---

PHVA No.	ENTRADA		ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESULTADOS	SALIDA	
	PROVEEDOR	INSUMO			CLIENTES Y OTRAS PARTES INERESADAS	
	INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
	Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG		Informes de Gestión de los Procesos.			

VERIFICAR:	El análisis de datos incluye:
	- Informe del Sistema Integrado de Gestión. - Informe de Gestión del Proceso. - Resultados de Revisión por la Dirección. - Informes de auditorías internas y externas. - Informe de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión. - Informe de verificación al seguimiento al Plan de Mejoramiento. - Informe de verificación al seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso. - Informe de verificación al seguimiento Oportunidades de Mejora del proceso. - Informe de verificación al seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del proceso. - Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. - Información divulgada del proceso. - Información documentada, conservada y controlada.

ACTUAR:	La mejora del proceso se encuentra establecida en las acciones de: - Planes de Mejoramiento. - Mapa de Riesgos. - Oportunidades de mejora.
----------------	---

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS –PPCCPI			Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
				Código documento: PCCPI-01
				Versión: 10.0
				Página 9 de 9

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
- Indicadores incluidos en los planes, programas y proyectos. - Tablero de control. - Cronogramas.	- Mapa de Riesgos. - Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. - Matriz de aspectos e impactos ambientales. - Oportunidades de Mejora	DOCUMENTOS	REGISTROS	CONTROLES.
		Listado Maestro de Información Documentada	Tabla de Retención Documental - TRD.	Los controles del proceso se encuentran establecidos en los diferentes procedimientos del proceso.

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

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

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERSADAS - PPCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0
		Página 10 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

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

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERSADAS - PPCCPI	Código formato: PGD-02-03 Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01 Versión: 10.0
		Página 11 de 11

Versión	R.R. No. Fecha: Día/mes/año	Descripción de la modificación
9.0	R.R. N° 030 25 septiembre 2017	En cumplimiento de lo establecido en el “PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA”, a partir de la metodología de “lluvia de ideas”, se analizó, la siguiente oportunidad de mejora, incluida en el informe consolidado de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión 2018 – Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, comunicado mediante memorando N° 3-2018-06375 de 27/02/2018, resultado registrado en el acta de equipo de gestores N° 6 de 01/03/2018, concluyéndose lo siguiente: 2. “Oportunidad de mejora: Gestionar el ajuste del alcance del proceso en el documento “Caracterización Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas”, incluyendo lo correspondiente a participación ciudadana (asociada al Requisito 4.4)”. Se decide incluir en el plan de mejoramiento con la siguiente acción: Acción correctiva: “Tramitar la solicitud de modificación de la caracterización del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con partes interesadas, de conformidad con el procedimiento vigente”. Lo anterior para corregir el alcance del proceso, el cual quedará redactado: ALCANCE: El Proceso inicia con el Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas y termina con la implementación de acciones de mejora establecidas en: Planes de mejoramiento, Mapa de Riesgos y Oportunidades de Mejora.
10.0	Resolución N°27 25 junio 2018	1. Se excluye de la DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, el RESULTADO - Plan Anual de Acciones Ciudadanas, relacionado como SALIDA de la actividad clave del Planear N° 4 <i>Diseñar estrategias e instrumentos de participación ciudadana</i>, se reemplaza por <i>Estrategia de Rendición de Cuentas</i>. 2. Se excluye de la DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, el INSUMO - Plan Anual de Acciones Ciudadanas, relacionado como ENTRADA de la actividad clave del

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN CON PARTES INTERSADAS - PPCCPI	Código formato: PGD-02-03
		Versión 11.0
		Código documento: PCCPI-01
		Versión: 10.0
		Página 12 de 12

Versión	R.R. No. Fecha: Día/mes/año	Descripción de la modificación
		Hacer N° 5 <i>Promover el ejercicio del control social y la participación ciudadana en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del Control Fiscal</i> , se reemplaza por <i>Estrategia de Rendición de Cuentas</i> .
11.0		