



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

1. RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe Oficina Asesora de Planeación

2. OBJETIVO:

Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad mejorando continuamente su desempeño y eficacia.

3. ALCANCE

Comprende la planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, administración de la documentación, formulación y seguimiento de acciones de mejoramiento, el control de las salidas no conformes, medición de la satisfacción del cliente, auditorías del SGC y la revisión gerencial al Sistema de Gestión de la Calidad.

El proceso aplica para todas las dependencias de la SDH.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	01-P-01
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	01-P-03
Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad	01-P-05
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	MN-1
Formato Acciones del Sistema de Gestión de Calidad	01-F.16
Planificación de los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad	01-F.28
Seguimiento a los compromisos de la Revisión Gerencial	01-F.17



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

5. ELEMENTOS DEL PROCESO

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	REQUISITOS				CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	USUARIOS Y/O PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO				U	L	I	O		INTERNO	EXTERNO
Servicios y Procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda.	Entes certificadores.	Solicitudes de creación, actualización, reprobación o dada de baja de documentos	Documentos creados, actualizados, reprobados o dados de baja.	<p>Trazabilidad: Los documentos y sus versiones se encuentran claramente identificados y controlados.</p> <p>Seguridad: Los documentos se mantienen en medios que aseguren su conservación e integridad.</p>				x	control de cambios, aprobaciones, socialización parte del sistema	Servicios y Procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda.	Entes certificadores de control
		Registro y seguimiento del tratamiento al producto y/o servicio no conforme.	Consolidación y análisis del Producto y/o servicio no conforme.	<p>Oportunidad: Control y registro del producto no conforme de acuerdo a los términos especificados</p>				x	Identificación, análisis, tratamiento y verificación de efectividad del mismo.	Servicios y Procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda.	Entes certificadores de control



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

		<p>Informes de auditoría externa</p> <p>Informes de auditoría interna</p> <p>Solicitudes de Acciones correctivas, Acciones preventivas, Acciones de mejora</p>	<p>Seguimiento de acciones correctivas, preventivas y mejora.</p>	<p>Oportunidad: Las acciones se formulan y ejecutan en los términos especificados.</p> <p>Efectividad: Que los planes formulados contribuyan a la mejora</p>					<p>Cumplimiento de características establecidas y tiempos programados</p>		
		<p>Informes de auditoría interna</p> <p>Información de procesos, informes de gestión y otros.</p>	<p>Informes de Auditoría Interna de Calidad</p>	<p>Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.</p> <p>Enfoque basado en la evidencia: el método racional para</p>					<p>Documentado formalmente</p> <p>Contener alcance y objetivo</p> <p>Mostrar las observaciones encontradas</p>		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

				alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso d					Recomendaciones o soluciones		
		Información de entrada para la Revisión Gerencial	Formulación y seguimiento a los compromisos de la Revisión Gerencial	Oportunidad: Control y registro del producto no conforme de acuerdo a los términos especificados.				x	Planes de mejoramiento		
									Oportunidades de mejora		
									Criterio de medición		

6. CICLO DEL PROCESO

PHVA	ACTIVIDADES
P	La planeación se realiza de acuerdo con lo establecido en el Proceso CPR-58 Planeación, seguimiento y evaluación a la gestión y las mesas internas de trabajo, entre otros.
H	Planificar los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad Administrar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Establecer los lineamientos de identificación, formulación y tratamiento de las acciones de mejora que se generen en el Sistema de Gestión de la Calidad, y hacer seguimiento a las mismas. Establecer la metodología para la formulación, identificación, seguimiento, registro, consolidación y tratamiento del



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

	<p>producto y/o servicio no conforme y hacer seguimiento al mismo. Gestionar la aplicación de las encuestas y el análisis de la medición de la percepción de la satisfacción del cliente de los servicios y procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda y hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento que puedan derivarse de la misma. Coordinar la realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad. Coordinar la realización de la revisión gerencial y hacer seguimiento a los compromisos establecidos. Asesorar las áreas y los responsables de procesos en lo relacionado con el objetivo y alcance de este proceso.</p>
V	<p>La verificación se realiza a través de los siguientes instrumentos: Informes de auditoría Seguimiento de proceso Indicadores Revisión gerencial Encuesta de satisfacción Informes de Quejas y Reclamos Seguimiento a los Riesgos</p>
A	<p>Formular e Implementar las acciones de mejoramiento que correspondan</p>

7. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO (Marque con una x en los casos que aplique)

HUMANOS	x
FISICOS	x
HARDWARE	x
SOFTWARE (Describir tanto los del proceso como los demás)	Aplicativo Sistema Integrado de Gestión



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

	CORDIS WCC
OTROS (Especifique)	N.A

8. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES
(Aplica únicamente para procesos misionales)

PRODUCTO (S) Y/O SERVICIO (S)	DESCRIPCIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	IDENTIFICAR LA(S) ACCIÓN (ES) A SEGUIR	RESPONSABLES	
			EJECUCIÓN	VERIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN
N.A	N.A	Elija un elemento.		

9. MEDICIÓN

Entre los instrumentos de medición se encuentran los Indicadores reportados en el aplicativo “Sistema Integrado de Gestión” y la encuesta de satisfacción, los cuales pueden consultarse en los siguientes links:

:
[INDICADORES](#)
[ENCUESTA](#)

10. RIESGOS

La identificación, medición y evaluación de los riesgos asociados a la ejecución de este proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos y normatividad aplicable. La matriz y el mapa de riesgos de este proceso se encuentran relacionados a continuación:

[RIESGOS](#)

11. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y REGLAMENTARIA

La Documentación legal y reglamentaria se encuentra consignada en el normograma de la Entidad, ubicado en el Sistema de Control Interno:

[NORMOGRAMA](#)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	26/09/2003	
2	16/03/2004	1. Se sustituyó el cargo del Secretario Técnico en todo el documento por Jefe Oficina Asesora de Planeación. 2. Se especificó en el Capítulo 2 – que el plazo establecido en el Objetivo es la fecha de publicación del documento. 3. Se definió en la meta del capítulo 2 como fecha de cumplimiento Diciembre de 2004.
3	28/01/2005	1. Se complementó la parte donde se referencia la creación y actualización con la dada de baja de los documentos. 2. Se definió en la meta del capítulo 2 como fecha de cumplimiento Diciembre de 2005
4	22/08/2005	1. Se ampliaron los proveedores a: Direcciones y Oficinas Asesoras. 2. Se mejoró la redacción del alcance en la parte de fin quedando así: Termina con la comunicación de publicación de los documentos con cambios. 3. Se ampliaron los responsables del indicador en el capítulo 2 a Responsables de Proceso y se mejoró la redacción de la meta quedando así: Alcanzar un porcentaje igual o superior al 80 % mes a mes a Dic de 2005 en el cumplimiento de los plazos establecidos para crear o actualizar los documentos. 4. Se especificó en el Capítulo 3, literal 3.2 “Documentación legal y reglamentaria” la Norma ISO 9001. 5. En el Capítulo 4, se eliminaron a los supernumerarios y se adicionaron a los profesionales de planta y a contratista por prestación de servicios
5	31/07/2006	1. Se modificó el nombre de Elaboración, recepción y distribución de documentos por Administración Documental. 2. Se ajustó la redacción del denominador del indicador
6	20/10/2006	1. Se ajustó la meta del indicador “cambio de: a diciembre de 2005 por año en vigencia”
7	09/03/2007	1. Se ajustó el logotipo conforme al Decreto 549 del 29 de diciembre de 2006 y la versión del formato para diligenciar el proceso
8	14/09/2009	1. Se ajustó el capítulo 2 “Indicadores de proceso”, de acuerdo con la armonización del SGC con el Plan estratégico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

9	29/06/2011	1. Se ajustó el capítulo 1 Descripción general del servicio, al identificar la característica de calidad del proceso "Oportunidad", y el objetivo del proceso. 2. Se ajustó el capítulo 3.2 "Documentación legal y reglamentaria", al actualizar la norma NTCGP 1000:2009. 3. Se incluyó el capítulo 6 "Planeación de recursos"
10	22/05/2013	1. Se ajustó capítulo de Indicadores 2. Se ajustó capítulo de Documentación legal y reglamentaria
11	22/09/2015	1. Se ajusta la información al nuevo formato 2. Cambia el nombre de "Administración Documental" por "Control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión" 3. Se ajusta la estructura del formato de caracterización para facilitar el diligenciamiento del documento 4. Se elimina el capítulo de: relación de empleos asociados al proceso 5. Se incluye el capítulo 8: Riesgos del Proceso y el capítulo 12 – Aprobación del documento, este con el fin de que la firma se recoja al final del documento y no en todas las páginas del mismo.
12	19/09/2017	Se ajustó documento al nuevo formato del SGC
13	28/02/2018	Se fusionó el Proceso CPR-06 con el CPR-01, y así mismo sus documentos asociados. Se ajustó el nombre, el objetivo, el alcance, los elementos del proceso, el ciclo del proceso, los recursos y la documentación asociada. Se eliminó el instructivo de solución de problemas, el cual pasa a ser un anexo del procedimiento de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora. Los demás procedimientos, instructivos y formatos del Proceso CPR-06 pasan al CPR-01 con la numeración consecutiva de este proceso.
14	27/06/2018	Se actualiza el nombre del procedimiento 01-P-02 a "Formulación de Acciones del Sistema de Gestión de la Calidad."
15	24/08/2018	Se modificó el alcance y el Ciclo del Proceso (Hacer) Se creó el formato "Planificación de los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad" 01-F.28
16	13/03/2019	Se crea el Procedimiento 01-P-05 "Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad", el cual proviene del 71-P-04, de la Oficina de Control Interno. Se actualiza el alcance, las salidas del proceso y el ciclo PHVA.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CPR-01

TÍTULO DEL PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VERSIÓN: 18

17	28/06/2019	<p>Se actualiza a la versión 11 del formato de caracterización de procesos y acorde con la nueva estructura de mapa proceso y se incluyen los criterios de aceptación de las salidas del proceso.</p> <p>Numeral 4 DOCUMENTOS ASOCIADOS.- Se da de baja el procedimiento 01-P.04 Revisión Gerencial al Sistema Integrado de Gestión, por cuanto el proceso de RG, se efectúa de acuerdo con lo dispuesto en el 9.3 de la norma ISO 9001-2015; se incorpora el formato 01-F.17 SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DE REVISIÓN GERENCIAL V7, Se traslada al CPR01, ya que se da de baja el documento al cual estaba asociado Procedimiento 01-P.04 .</p>
18	06/11/2019	<p>Se actualiza nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructural del mapa de procesos de la SHD, cambiando a Direccionamiento Estratégico</p> <p>Se incluye el formato 01-F.16 Formato Acciones del Sistema de Gestión de Calidad, asociado al proceso, teniendo en cuenta la eliminación del procedimiento 01-P-02 FORMULACIÓN DE ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD a partir de la actualización de la presente caracterización de proceso.</p>

13. APROBACIÓN

ELABORÓ / ACTUALIZÓ (Nombre y Cargo)	REVISÓ (Nombre y Cargo)	APROBÓ (Nombre y Cargo)
Profesionales Oficina Asesora de Planeación	Nohemí Palencia Gualdrón Asesora Oficina Asesora de Planeación	Nelson Andrés Pardo Figueroa Jefe Oficina Asesora de Planeación