




# **MANUAL DE CALIDAD DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

**OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS**

**SEPTIEMBRE DE 2015**


 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

## Presentación:

En cumplimiento de lo consagrado en la Ley 872 de 2003 y los Decretos No. 4110 de 2004 y 4485 de 2009 mediante la cual se reglamentó y se adoptó la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009 la corporación con el propósito de mantener vigente las políticas de calidad y en su condición del mejoramiento continuo ha entrado en la actualización del presente manual dando cumplimiento a las anteriores normas, así mismo una vez aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno se adopte mediante acto administrativo y se proceda a su respectiva socialización.

Igualmente dando cumplimiento al decreto 943 de 2014, se tomaron en cuenta las recomendaciones del anexo técnico sobre el nuevo MECI-2014.


Así mismo se inicio el proceso de armonización, para elaborar el Sistema Integrado de Gestión, haciendo una correlación ente el Sistema de Control Interno (SCI). El Sistema de Calidad (SGC) y el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA).

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
	FECHA	01-08-2015
	PÁGINA	x de x


## TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN .....	5
1.1. OBJETO .....	5
1.2. ALCANCE .....	5
1.3. EXCLUSIONES .....	5
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	7
2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES .....	7
2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA .....	7
2.3. FUNCIONES.....	9
2.4. CONFORMACIÓN .....	10
2.5. ESTRUCTURA DE CALIDAD.....	12
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	14
3.1. MISIÓN.....	14
3.2. VISIÓN.....	14
3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS .....	14
3.3.1.Principios Éticos.....	14
3.3.2.Valores institucionales.....	15
4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	16
4.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	16
4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	16
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS .....	17
6. MAPA GENERAL DE PROCESOS.....	17
7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN .....	18
7.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS.....	18
7.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	19
7.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....	20
7.2.2. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CALIDAD.....	22
7.2.3. CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN Y PRENSA... 24	
7.2.4. CARACTERIZACIÓN PROCESO LEGISLATIVO Y CONSTITUCIONAL.....	26
7.2.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTROL POLÍTICO .....	28
7.2.6. CARACTERIZACIÓN PROCESO ELECTORAL .....	29
7.2.6.A. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PROCESO JUDICIAL ....	302
7.2.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL PUBLICO .....	32
7.2.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PROTOCOLO .....	36
7.2.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO.....	38
7.2.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO JURIDICO .....	41
7.2.11. CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO .....	44
7.2.12. CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIOS.....	47
7.2.13. CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTRATACIÓN.....	570

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

7.2.14. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL.....	53
7.2.15. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE LAS TIC´S.....	55
7.2.16. CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	57
7.2.17. CARACTERIZACIÓN PROCESO RENDICIÓN DE CUENTAS.....	59
8. GESTIÓN DE CALIDAD.....	61
8.1. REQUISITOS GENERALES.....	61
8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	61
8.2.1. Generalidades.....	61
8.2.2. Manual de Calidad.....	62
8.2.3. Control de los Documentos.....	62
8.2.4. Control de los Registros.....	62
8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	63
8.3.1. Compromiso de la Dirección.....	63
8.3.2. Enfoque al Usuario.....	63
8.3.3. Política de la Calidad.....	63
8.4. Planificación.....	64
8.4.1. Objetivos de la Calidad.....	64
8.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	64
8.5. Responsabilidad, autoridad y Comunicación.....	64
8.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	64
8.5.2. Representante de la Dirección.....	64
8.5.3. Comunicación interna.....	65
8.6. Revisión por la Dirección.....	65
8.6.1. Generalidades.....	65
8.6.2. Información para la Revisión.....	65
8.6.3. Resultados de la Revisión.....	65
8.7. Gestión de los recursos.....	66
8.7.1. Provisión de Recursos.....	66
8.7.2. Talento Humano.....	66
8.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación.....	66
8.7.4. Infraestructura.....	67
8.7.5. Ambiente de Trabajo.....	67
8.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	67
8.8.1. Planificación de la prestación del servicio.....	677
8.8.2. Procesos relacionados con los usuarios.....	6868
8.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	69
8.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.....	70
8.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	71
8.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	71

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. OBJETO

Representar de manera clara y coherente la estructura de la Cámara de Representantes como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguren el óptimo ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, con fundamento en la interacción de los procesos definidos al interior de la Organización.

El enfoque hacia la calidad del desempeño institucional constituye el centro y guía de la gestión legislativa, teniendo en cuenta que esta Corporación satisface necesidades y expectativas sociales sentidas y/o latentes, sin lo cual carecería de sentido propio su existencia.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes se encuentra estructurado conforme los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y una descripción del compromiso organizacional con dichos requisitos se detalla en este manual.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está orientado a incrementar la satisfacción de la comunidad y los grupos de interés mediante la mejora continua del desempeño institucional y la prevención de los eventos que puedan afectar las expectativas de dichos grupos. Es de mencionar que la implantación del Sistema genera seguridad en la capacidad institucional para garantizar la satisfacción de dichas necesidades y expectativas.

La elaboración y edición del Manual de Calidad, son tareas a cargo del Grupo de Calidad y del equipo MECI de la Cámara de Representantes y su revisión y aprobación son responsabilidad del Comité Coordinador de Control Interno de la Corporación.


Este manual es de uso tanto de los clientes internos como de los externos y partes interesadas y, al igual que el resto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, estará disponible a través de la Intranet de la Entidad.

### 1.2. ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes tiene como campo de aplicación los procesos, las áreas y dependencias que desarrollan las funciones legislativa y administrativa de la Corporación, conforme lo establecido en la Ley 5 de 1992.

### 1.3. EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la norma NTCGP 1000:2009 no aplican para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes.


 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Lo anterior en razón de que en desarrollo de las funciones que cumple la Corporación no es posible establecer en la práctica los resultados previstos para las leyes.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

La Cámara de Representantes como parte del poder legislativo, fue creada por el artículo 40 de la Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta de 1821, regida por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia.

La Cámara de Representantes, es una Corporación de origen popular, que actúa en representación del Pueblo, en pro de la justicia y del bien común. Es responsable ante la sociedad y frente a sus electores del cumplimiento de las funciones propias de su investidura.


### 2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

De lo publicado en la página WEB de la e Cámara de Representantes, se extraen los siguientes apartes que ilustran de manera breve el transcurrir histórico de la Corporación.

Para 1818, Bolívar en busca de un gobierno de base popular, le pide al Consejo de Estado, creado el 5 de noviembre de 1817, que nombre una comisión para que estudie la forma de realizar elecciones para un Congreso Constituyente., y Germán Roscio es el encargado de establecer un reglamento para adelantar elecciones, incluso en sitios próximos a donde se libraban batallas. A finales de 1818, bajo la base de que Venezuela y Colombia formen una sola república, se convoca a escrutinios y con los diputados que se pueden elegir en mitad de la guerra, se instala solemnemente el 15 de febrero de 1819, bajo la presidencia de Francisco Antonio Zea. Para darle fuerza a las instituciones del Congreso, se hace necesario que el trabajo continúe en Angostura y Cúcuta, donde es aprobada la Constitución de 1821.

Así se tiene que el primer reglamento adoptado por Senado y Cámara se expide en 1821, denominado "Reglamento del Congreso General de Colombia", allí se encuentran las funciones y responsabilidades de sus miembros, el trámite de las leyes, la forma de operación, la metodología de trabajo y los controles de divulgación del ejercicio legislativo. A partir de ese momento el Congreso se organiza y reglamenta internamente.

Para 1823, el veto sobre el primer Senador que debía ocupar su curul recae en Antonio Nariño, a quien se acusa injustificadamente de malversación de fondos, cuando fue Tesorero de Diezmos, y de traición a la patria, por su actuación de Pasto en 1814. En 1830, el "Congreso Admirable", llamado así por Bolívar, en virtud de la pulcritud y calidad de sus miembros, hace modificaciones para que haya un Senador por cada provincia. Se decreta un aumento de sueldo a 6 pesos y se exige que la edad sea de más de 40 años, lo cual criticó Bolívar, pues impedía que la juventud legislara y en cambio permitió

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

que la vieja clase política legislara en su favor. No todos los congresistas eran colombianos, pues Ecuador y Venezuela hacían parte de La Gran Colombia.


La reforma del 12 de mayo de 1853, dispone por primera vez el voto directo y secreto para elegir Presidente y Vicepresidente de la República, así como Senadores y Representantes, cuyo periodo es reducido a 2 años, con posibilidad de reelección.

La Asamblea Nacional Constituyente convocada por Rafael Reyes en 1905, a raíz de que el Congreso no le concede poderes plenos, ordena que las Cámaras se reúnan por derecho propio cada dos años, el 10 de Febrero; pero en 1909 hay una nueva reforma y se dispone que los senadores tengan un periodo de tres años y los representantes de 2, dándosele la oportunidad de estar en el Cuerpo Legislativo a las minorías, poniéndole fin a las situaciones injustas que se venían presentando con un siglo de antigüedad. Para 1910, la Ley 80 del 10 de diciembre, sancionada por Carlos E. Restrepo clasifica a los electores en dos grupos. El primero, compuesto por varones mayores de 21 años que supieran leer y escribir, con una renta anual de 300 pesos oro. Estos podían votar en todas las elecciones. El otro grupo lo conformaban el resto de los ciudadanos y solamente podían votar para Concejos Municipales y Asambleas Departamentales.

Para 1929, la ley 31 hace obligatoria la cédula de ciudadanía y la inscripción de listas de candidatos a Senado y Cámara, por lo que los departamentos deben constituir una circunscripción única para la suscripción de aspirantes. Dentro de estos cambios, en 1936 se le adjudican al Congreso periodos de sesiones al año, pero como el sistema resulta inmanejable, se modifica en 1938, creando las Comisiones Permanentes, que reciben inmenso apoyo en 1945, al dárseles mayores atribuciones. En esta reforma, la Cámara recibe la facultad de nombrar al Procurador General de la Nación, facultad que tenía el Presidente de la República, según la Carta de 1886. Igual cosa ocurre con el Contralor General. En Noviembre de 1949, Mariano Ospina Pérez decreta turbado el orden público y clausura el Congreso mediante el Decreto 3520.

En 1959 se realiza un plebiscito donde el Congreso y la democracia salen fortalecidos. Con el Acto Legislativo No.4 se decreta la elección de un Senador por cada 195 mil habitantes y un Representante a la Cámara por cada 90 mil. En la reforma de 1968 se unifica el periodo de Senadores y Representantes de manera definitiva para 4 años, determinando 2 senadores para cada departamento y uno más por cada 200 mil habitantes o fracción mayor de 100 mil. Esta base se aumentará de acuerdo con los resultados del censo. En cuanto a la Cámara, serán 2 representantes por cada departamento y uno más por cada 50 mil habitantes, pudiendo ser reelegidos de manera indefinida. Para 1962 llega la primera mujer Senadora, Berta Fernández de Ospina, a ocupar su curul.



 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

Una reforma importante es la de 1985, que crea el Consejo Nacional Electoral, cuyos miembros se posesionan el 4 de diciembre de este año. Posteriormente, a finales de 1990, es revocado nuevamente el Congreso y el 4 de febrero de 1991, se instala la Asamblea Nacional Constituyente, elegida por votación popular, cuyos 70 miembros estaban encargados de reformar la Carta Magna. Para el 27 de octubre de 1991, nuevamente se convoca a elecciones para los dos Cuerpos Legislativos que encuentran modificaciones y reformas sustanciales. Para empezar, el Senado estará conformado por 100 miembros, elegidos en circunscripción nacional y no departamental, como se hacía hasta ese momento. Con dos senadores elegidos en circunscripción nacional por comunidades indígenas, cuya elección se registrará por el sistema de cociente electoral.

Para la Cámara de Representantes, la elección queda sujeta a circunscripciones territoriales y especiales. Habrá dos representantes por cada circunscripción territorial más por cada 250 mil habitantes o fracción mayor del 125 mil que tengan en exceso sobre los 250 mil. Sobre el Consejo Nacional, determina que sus miembros deberán ser siete y que serán elegidos por un periodo de cuatro años, de ternas elaboradas por partidos y movimientos con Personería Jurídica.


Con la expedición de la Constitución de 1991, se da la necesidad de un nuevo reglamento para el Congreso, el cual se plasma en la Ley 5ª. de 1992, en el que se observa que para el cumplimiento de su misión, las Cámaras cuentan con una estructura legislativa y una administrativa.

### 2.3. FUNCIONES

En su artículo 6 Clases de Funciones, la Ley 5 de del 17 de junio de 1992, por la cual se expide el reglamento del congreso, el Senado y la Cámara de Representantes, expresa lo siguiente:

“El Congreso de la República cumple:

1. Función constituyente, para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.
2. Función legislativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación.
3. Función de control político, para requerir y emplazar a los Ministros del Despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del Estado. La moción de censura y la moción de observaciones pueden ser algunas de las conclusiones de la responsabilidad política.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

4. Función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del Estado por responsabilidad política.

5. Función electoral, para elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando hay falta absoluta y Designado a la Presidencia en el período 1992 -1994.

6. Función administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del Congreso Pleno, el Senado y la Cámara de Representantes.

7. Función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural o jurídica, a efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante.

8. Función de protocolo, para recibir a Jefes de Estado o de Gobierno de otras naciones.”

## 2.4. CONFORMACIÓN

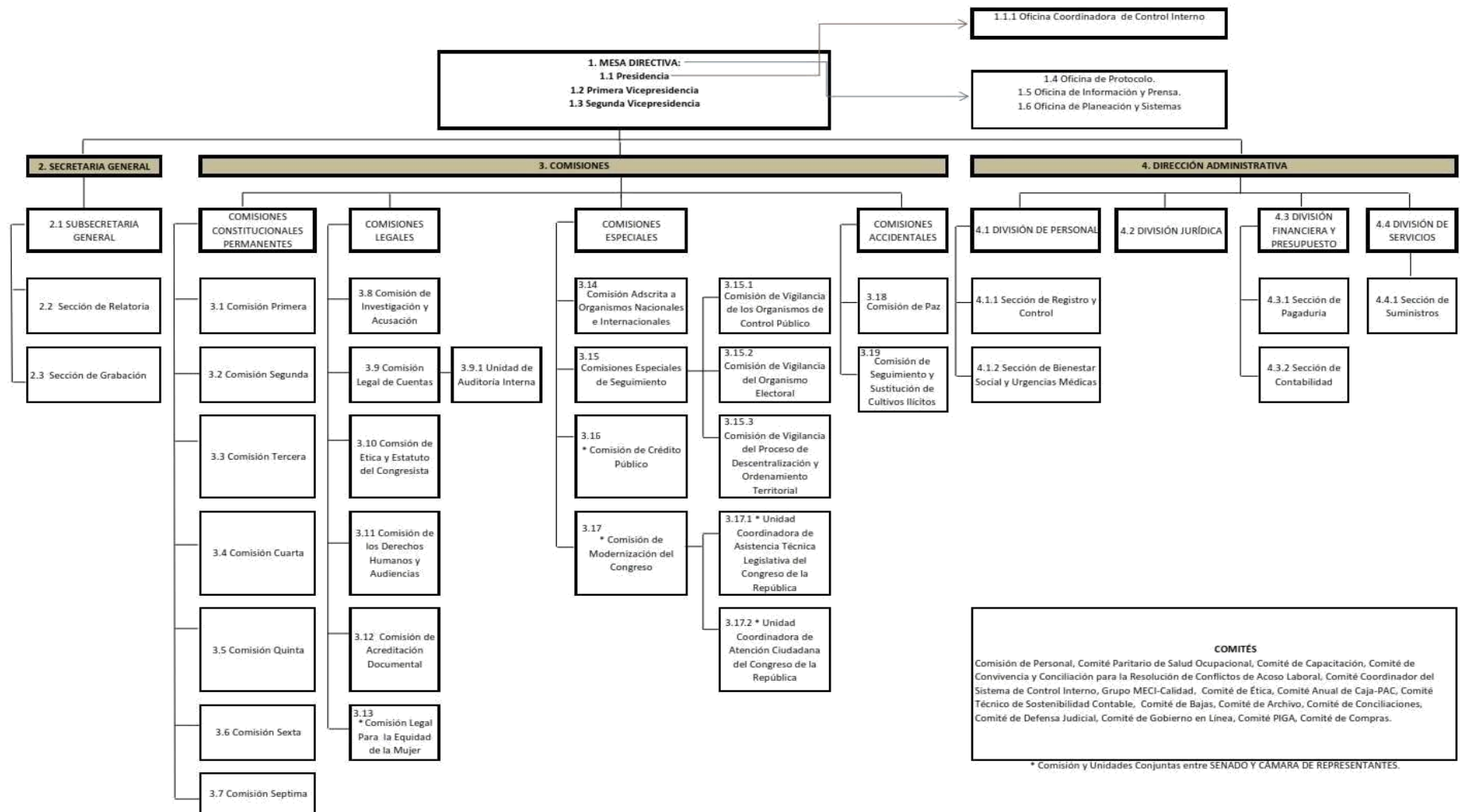
La estructura orgánica de la CÁMARA DE REPRESENTANTES está fundamentada en lo doble función que cumple, la legislativa y la de administrarse. Como máximo organismo de la Cámara de Representantes está la Mesa Directiva que tiene a la Presidencia y dos vicepresidencias y cuenta con cuatro oficinas a nivel de asesoría, que son la de Protocolo, Información y Prensa, Planeación y Sistemas y la Oficina Coordinadora de Control Interno.

La labor legislativa la asume por intermedio de las Comisiones Constitucionales Permanentes, Legales y Especiales con el apoyo de la Secretaría General.

Mediante Ley 1318 de 2009 el Congreso de la República otorgó facultades de representación legal a la Dirección Administrativa, además de ejercer la función administrativa con las divisiones que componen el orden organizacional de la corporación.


A continuación se presenta la estructura organizacional y funcional de la Cámara de Representantes:

# ORGANIGRAMA CÁMARA DE REPRESENTANTES



\* Comisión y Unidades Conjuntas entre SENADO Y CÁMARA DE REPRESENTANTES.

Elaboró: Mónica Vanegas y Alix Victoria Ardila Guzmán

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
FECHA	01-08-2015	
PÁGINA	x de x	

## 2.5. ESTRUCTURA DE CALIDAD.

La Alta Dirección (Mesa Directiva, Secretaría General, Presidentes de Comisiones, Jefes de Oficinas Asesoras, Dirección Administrativa y sus Jefes de División), se asegura que se establece, documenta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en la Honorable Cámara de Representantes. Este compromiso se evidencia mediante acciones tales como el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, así como su difusión, las revisiones periódicas del Sistema, la identificación y gestión de los recursos necesarios y el enfoque hacia el aumento de la satisfacción de la comunidad y grupos de interés, entre otras.

El Jefe de Oficina de Planeación y Sistemas es el Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad y, como tal, tiene autoridad y responsabilidad para:

1. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora, a partir de entre otros mecanismos, el desarrollo de las Revisiones por la Dirección.
3. Promover la concientización en todos los niveles de la Organización, a fin de cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios.
4. A petición de la Alta Dirección, actuar como su representante ante las instancias que requieran conocer el estado que guarda la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Las demás que se encuentren descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Además, se cuenta con el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, en caso de que no exista éste comité, su autoridad y responsabilidad podrá ser ejercida por el Comité Coordinador de Control Interno ( Circular 03 de 2005 del Consejo Asesor Nacional en materia de Control Interno) y son:

1. Aprobar el plan de diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los planteamientos que genere y sustente el funcionario designado por la Alta Dirección para su implementación y otros que estime pertinentes.

2. Realizar la evaluación general de la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en la Corporación, de acuerdo con los informes de necesidades que al respecto genere el Grupo de Calidad de la Organización.
3. Proponer la adopción de la Política y Objetivos de Calidad, así como las determinaciones y planes de mejoramiento institucionales requeridos para garantizar la óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en armonía con el Sistema de Control Interno (SCI) y el Sistema Integral de Desarrollo Administrativo (SISTEDA).
4. Dirigir la organización hacia los objetivos de calidad, promoviendo un alto compromiso de todos los niveles jerárquicos para asegurar la progresiva participación de los funcionarios, de modo individual, como gestores de calidad.
5. Estudiar los informes de Auditorías Internas, de los Organismos de Control y de las Revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, evaluando la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones, los Planes de Mejoramiento establecidos, así como su seguimiento y cumplimiento, monitorizando el mejoramiento continuo del Sistema.
6. Impulsar la cultura de calidad en la institución y proponer acciones para el mejoramiento continuo de los procesos de sensibilización, divulgación, capacitación y comunicación en general, entre las diferentes dependencias y funcionarios de la Corporación.

Quienes cumplan actividades de coordinación de Procesos, Programas, Proyectos o Dependencias inmersos en el alcance señalado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes o como gestores de Calidad, tendrán responsabilidad y autoridad para:

1. Organizar y realizar el seguimiento de todas las acciones de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, dependencia, programa o proyecto donde cumplan sus actividades.
2. Liderar y/o coordinar con la División de Personal, por comisión especial de la Alta Dirección o del Comité Coordinador de Control Interno, acciones específicas de divulgación y/o capacitación según su formación, en el área, programa, proyecto o dependencia donde cumplan sus actividades.
3. Supervisar el funcionamiento de los canales de comunicación necesarios, aplicando el eje transversal de información y comunicación según la **Matriz de Responsabilidades de información** diseñada, para asegurar que la

información llegue a todo el personal y ciudadanía de manera adecuada y en todo caso dar cumplimiento a la ley de transparencia en su debida interpretación ( ley 1712 de 2014).

4. Comunicar las necesidades de recursos y de capacitación relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, programa, proyecto o dependencia donde cumpla sus actividades. Solicitar para la inclusión dentro del Plan Institucional de Capacitación (PIC) la capacitación y actualización del Sistema de Gestión de Calidad.

Todo el personal que desarrolle actividades que afecten la Calidad de los servicios que se prestan en los Procesos, Programas, Proyectos o Dependencias inmersos en el alcance señalado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación, tendrá responsabilidad y autoridad para:

1. Comprometerse con el logro de la Política y los Objetivos de Calidad, según el modelo de implementación de la actualización del MECI -2014.
2. Identificar, registrar y comunicar todo problema que afecte la calidad en el desarrollo de sus tareas.
3. Capacitarse en el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Honorable Cámara de Representantes.

### **3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.**

#### **3.1. MISIÓN**

Representar dignamente al Pueblo como titular de la Soberanía para construir escenarios jurídicos, transparentes y democráticos que soportan la creación e interpretación de leyes, la reforma de la Constitución real y objetiva, el control político sobre el Gobierno y la administración Pública, la investigación y acusación a los altos funcionarios del Estado y la elección de altos funcionarios del Estado.

#### **3.2. VISIÓN**

Constituirse en el órgano legislativo efectivo, legítimo y democrático de la sociedad que conduzca a la consolidación del país en un Estado social de Derecho, legislando en forma justa para lograr un desarrollo social equitativo.

#### **3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

##### **3.3.1. Principios Éticos**

Los principios éticos de la Cámara de Representantes son:

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.
3. La finalidad de la Cámara de Representantes es representar al pueblo, a través del cumplimiento de su misión.
4. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
5. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
6. Todas las acciones que realiza la Cámara de Representantes son públicas y por tanto de interés general. La corporación está obligada a rendir cuentas ante la sociedad y el Estado.
7. El servidor público no debe perder de vista que los objetivos de su trabajo son públicos y que su compromiso es, ante todo, con la sociedad para la cual y por la cual trabaja.
8. Velar en el actuar como funcionarios por el cumplimiento de los objetos y metas de la corporación.
9. Garantizar la conservación eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la Corporación, así como la mejora continua en el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la institución.
10. El funcionario público debe actuar con rectitud y honradez.

### 3.3.2. Valores institucionales

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de Cámara de Representantes son:

1. **HONESTIDAD:** Moderación en las personas, las acciones o las palabras. Actitud para actuar con honradez y decencia. Manejo ético de los bienes públicos.
2. **RESPECTO:** Reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.
3. **RESPONSABILIDAD:** Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones. Es el principio de correspondencia entre un actuar y su consecuencia.
4. **COMPROMISO:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo, ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
5. **LEALTAD:** Es el cumplimiento de las leyes sobre la fidelidad y el honor. Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. Sinceridad en el obrar

actuar y pensar. Es la correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la entidad.

6. **INTEGRIDAD:** La integridad es actuar de forma correcta significa que debemos hacer lo correcto para nosotros, Una persona íntegra es una persona la que actúa de acuerdo a principios y se motiva para seguir adelante haciendo las cosas lo mejor que se pueda y a no darse por vencida.
7. **SINCERIDAD:** La sinceridad implica el respeto por la verdad es aquello que se dice en conformidad con lo que se piensa y se siente. Quien es sincero y dice la verdad cuenta con las virtudes más sobresalientes de ser humano.
8. **CUMPLIMIENTO:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo, ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
9. **JUSTICIA:** Dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece de acuerdo con la ley. Somos justos cuando prestamos los servicios según lo dispuesto en la Constitución, las leyes y demás normas, basados en hechos y argumentos verificables, y sin favoritismos ni discriminaciones y gestionamos el trabajo de nuestros equipos considerando los perfiles y necesidades institucionales y distribuimos las tareas en forma equitativa.
10. **CONFIANZA:** Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se tiene sobre una persona para asumirla como veraz, como competente o como interesada en el bienestar de uno mismo. Es la proyección de credibilidad en el actuar.

## 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

### 4.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El compromiso trascendente del equipo humano de la Cámara de Representantes, como depositario del poder legislativo, es lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas del pueblo colombiano, ejecutando las funciones para ella establecidas por la Constitución y las leyes, acorde con un sistema de gestión que garantice la eficiencia, eficacia y efectividad en el ejercicio de sus atribuciones y propenda por el mejoramiento continuo de la Corporación.

### 4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Instituir la cultura de calidad en todos los servidores públicos de la Cámara de Representantes, acorde con la plataforma estratégica y la política de calidad de la Corporación.
2. Promover el Mejoramiento Continuo en los procesos de la Cámara de Representantes.



3. Ser reconocida por los distintos grupos de interés por la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema de gestión.
4. Desarrollar planes de modernización e innovación tecnológica.

## 5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS

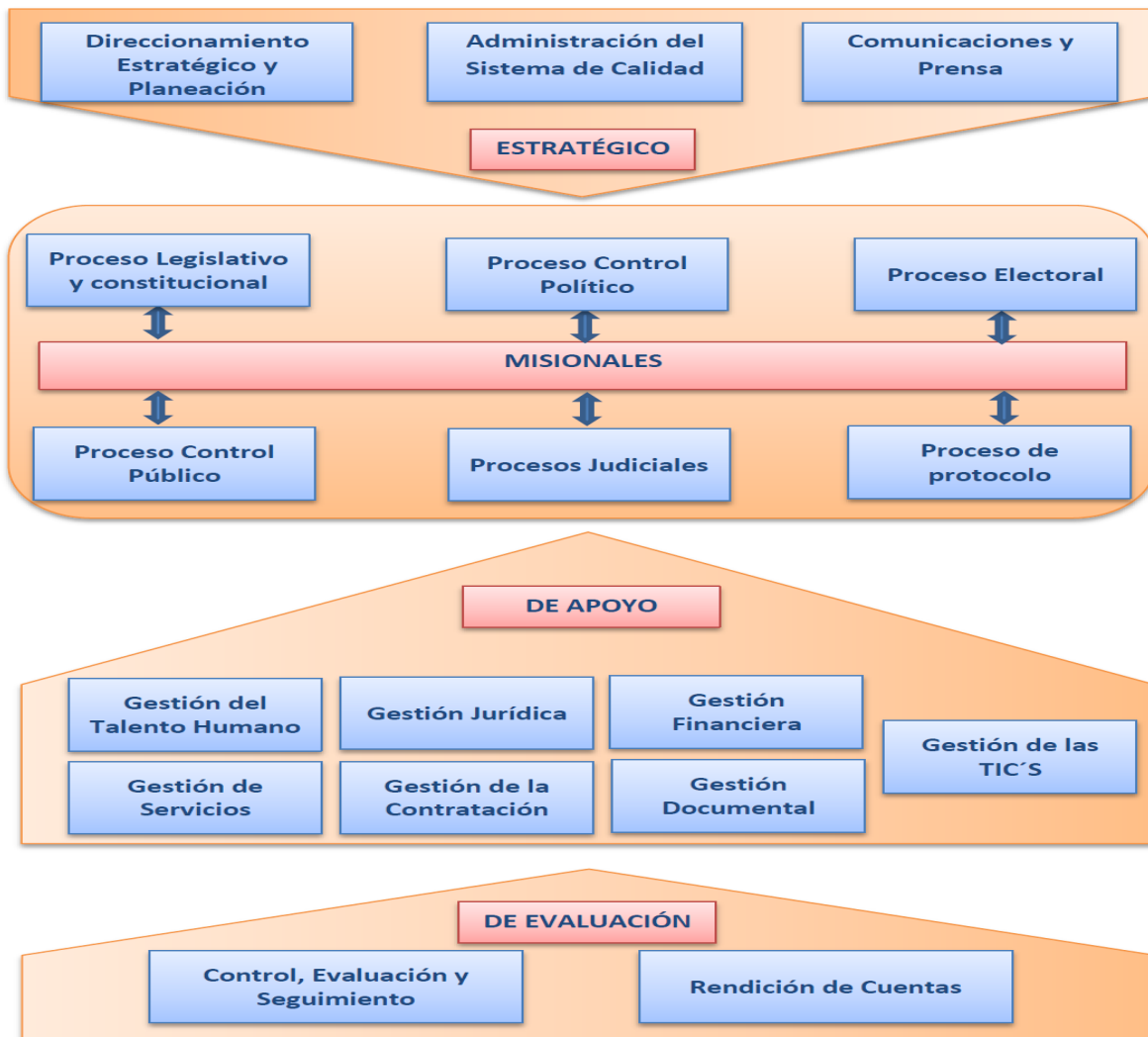
Atendiendo las directrices normativas y técnicas, la Cámara de Representantes ha adoptado un enfoque basado en procesos como mecanismo para mejorar la eficacia y la eficiencia de la Organización y alcanzar los objetivos definidos.

Con ello también se facilita la integración y alineación de los procesos para permitir el logro de los resultados planificados, aumentar la capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia de los procesos, aporta confianza respecto del desempeño coherente de la Organización, reduce tiempos y costos de ciclo por el racional uso de los recursos, clarifica responsabilidades y facilita la priorización para análisis y mejora continua.

Para la aplicación de éste enfoque la Corporación establecerá el **Manual de Políticas Operacionales**, instrumento que permitirá definir las conductas para el buen manejo de los recursos tanto tecnológicos como financieros y humanos.

## 6. MAPA GENERAL DE PROCESOS

El cual contiene los procesos y procedimientos generales que se desarrollan en la Corporación debidamente clasificados según correspondan a los (procesos estratégicos), (procesos misionales) y al apoyo y control (procesos de Evaluación Independiente y Rendición de cuentas); dicho mapa se muestra a continuación:

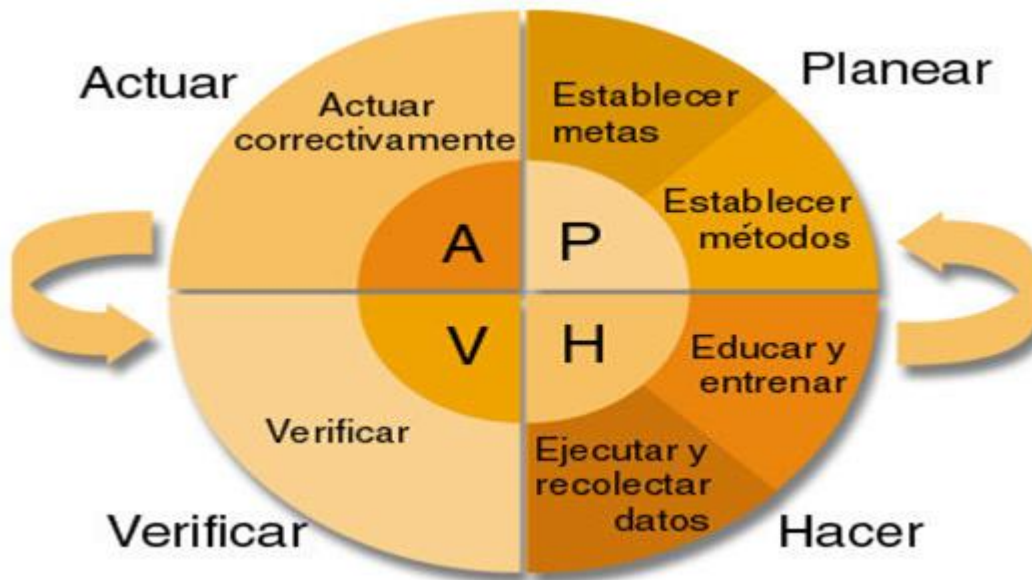


## 7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN

La sola identificación de los procesos es apenas el comienzo de las actividades necesarias para gestionarlos, ya que pueden existir barreras entre las áreas que obstaculicen el desempeño de los mismos; por lo tanto se hace necesario conocer su secuencia e interacción, como mecanismo adecuado para alcanzar la óptima operación y control de los mismos. En este aparte se presenta en forma esquemática el Diagrama de Procesos y el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos; así mismo, se presenta la caracterización de los procesos según el alcance fijado para el Sistema.

### 7.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS.

Se realiza a través del ciclo PHVA.



La Cámara de Representantes definió su Modelo de Operación por Procesos conforme las funciones para ella definidas en la Constitución Política y las leyes, en dicho modelo, existen unos procesos estratégicos que incluyen los aspectos relacionados con la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, con las responsabilidades directivas tanto en el compromiso y directrices para el desarrollo e implementación del Sistema como en la gestión de recursos y en la medición, análisis y mejora continua organizacional. Estos aspectos están en continua interacción y retroalimentación entre sí y con los demás procesos, especialmente aquellos definidos para el ejercicio de las funciones de la Corporación.

En estos últimos procesos es en donde se consultan las entradas para generar una cadena de valor que corresponde al funcionamiento misional de la Corporación para obtener las salidas que van a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Como en todo modelo deben existir unos procesos que apoyan transversalmente la ejecución de las actividades de los demás procesos, surtiendo los recursos logísticos y administrativos que permiten el normal funcionamiento del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar correctivamente), posibilitando el afianzamiento de la cultura de calidad al interior de la Organización, así como apalancando el mejoramiento continuo institucional.

## 7.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

 <p>CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>			
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		CÓDIGO	MC-
			VERSIÓN	02
			FECHA	01-08-2015
		PÁGINA	x de x	

## 7.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESOS DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. TIPO DE PROCESO      **ESTRATÉGICO**       **MISIONAL**       **APOYO**       **CONTROL Y EVALUACIÓN**

<b>2. OBJETIVO</b>	Asistir a la Mesa Directiva y a la Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes en la planeación institucional y en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos que debe desarrollar la entidad que la conduzcan al cumplimiento de su Misión, alcance de su Visión y objetivos globales a través del diseño e implantación de instrumentos de planeación			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Planeación y Sistemas		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Formulación de Políticas de la Corporación Fin: Consolidación del informe para la suscripción del planes, programas y proyectos	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Mesa Directiva  <b>Externos:</b> – Grupos de interés externos – Minhacienda-Dirección Nacional de Presupuesto – DNP-BPIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 5ª. de 1992</li> <li>• Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>• Cupos del Presupuesto para la entidad asignados para la Entidad</li> <li>• Planes de acción de las dependencias/procesos</li> <li>• Estrategias y líneas de acción de las dependencias/procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación de políticas</li> <li>• Expedición de normatividad y reglamentación interna</li> <li>• Gestión de Proyectos de Inversión</li> <li>• Preparación y elaboración del anteproyecto de presupuesto</li> <li>• Consolidación de información y elaboración del Plan Estratégico</li> <li>• Consolidación de información y elaboración plan de acción</li> <li>• Consolidación de información para la elaboración del plan de mejoramiento.</li> </ul>	_ Políticas formuladas – Normatividad y reglamentación interna expedida – Proyectos radicados en BPIN – Anteproyecto de presupuesto  _ Plan Estratégico  – Planes de Acción  – Planes de Mejoramiento – Plan anticorrupción	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las Dependencias</li> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Mesa Directiva</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos de interés externos</li> <li>• Minhacienda-Dirección Nacional de Presupuesto</li> <li>• DNP-BPIN</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.2 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014	Constitución Política de Colombia Ley 5ª. de 1992, Ley 3ª. de 1992. Ley 734 de 2002, Ley 1318 de 2009, Ley de presupuesto de la vigencia Ley de aprobación del plan de desarrollo Resolución 219 de 14 de febrero de 2005 Decreto 943 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas</li> <li>- Resoluciones, circulares y demás documentos</li> <li>- Fichas de los proyectos</li> <li>- Anteproyecto de Presupuesto</li> <li>- Plan Estratégico</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Planes de Mejoramiento</li> <li>- Plan anticorrupción</li> </ul>	Metodología BPIN Presupuesto de la Vigencia Manual de Calidad Manual de indicadores Manual de Procesos y Procedimientos MECI Guía metodológicas para la elaboración plan estratégico y plan de acción.

mejora numeral 8.				
<b>12. RIESGOS</b>		<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta rotación de los Jefes División</li> <li>Realización de una planeación y ejecución de actividades que no sea coherente con las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos y los objetivos institucionales debido a percepciones segmentadas, incompletas y/o erradas de las necesidades reales, requerimientos, expectativas y deseos.</li> <li>Falencia en el seguimiento de las variables internas y externas, principalmente las económicas que pueden afectar la planeación institucional.</li> <li>Información errada, incompleta, segmentada o no consolidada sobre los resultados administrativos y financieros de la institución.</li> <li>Insuficiencia y/o carencia de recursos financieros para la ejecución de planes, programas y proyectos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de una interacción permanente con la mesa directiva través de un Comité de dirección y mesas de trabajo</li> <li>Análisis y ajustes del Plan Estratégico cuando sea necesario.</li> <li>Cumplimiento de la Metodología BPIN</li> <li>Requerir trimestral de los avances del Plan de Acción a los líderes de procesos y envío a la Oficina Coordinadora de Control Interno para su evaluación y seguimiento.</li> </ul>		
<b>14. INDICADORES</b>				
Son los que se establezcan para cada plan, programa y proyectos.				
<b>15. RECURSOS</b>				
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Hardware y software – Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso – Materiales: Formatos y papelería				
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		RESPONSABLE	FECHA
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>				
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.2. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y  
EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Orientar y coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Calidad (SGC) para proponer acciones preventivas, correctivas y de mejora con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo del sistema de calidad y de la gestión de la entidad (Aseguramiento de la Calidad)			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Planeación y Sistemas		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Definir directrices, actividades y controles, recursos e indicadores para toda la corporación. Fin: Revisión por la alta Dirección, para sus ajustes.	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Mesa Directiva</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés</li> <li>Organismos de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico y análisis de procesos/procedimientos</li> <li>Solicitudes de rediseño y mejoramiento de procesos y procedimientos</li> <li>Solicitudes de rediseño y mejoramiento de documentos</li> <li>Informes de Auditoría interna y externa</li> <li>Información para la Revisión por la Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir directrices, actividades y controles, recursos e indicadores para el proceso</li> <li>Implementación de los componentes del SGC</li> <li>Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>Administración y Control de Documentos y registros</li> <li>Coordinar y acompañar la identificación y revisión de los riesgos y en la construcción del mapa de riesgos</li> <li>Formulación y seguimiento de planes de mejoramiento</li> <li>Acciones preventivas, correctivas y/o mejora</li> <li>Control de servicio y/o producto no conforme</li> <li>Revisión por la alta Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>Listado de documentos de la Entidad</li> <li>Mapa de riesgos</li> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Informe del estado de las acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>Informe del estado del SGC</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Mesa Directiva</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés externos</li> <li>Organismos de Control</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.3 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Norma completa	1.3 componente administración del riesgo 3.3 componente planes de mejoramiento	Constitución Política de Colombia Ley 5ª. de 1992, Ley 3ª. de 1992. Ley 1318 de 2009, Ley 872 de 2003, Ley 1474 de 2011 Decreto 4110 de 2004, Decreto 3622 de 2005, Decreto 4485 de 2009 Resolución 332 de 2008 Resolución 483 de 2008 Resolución 1905 de 2008 Resolución 3064 de 2008 Circular 03 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Procesos y Procedimientos actualizados (Versiones y control de cambios)</li> <li>Documentos actualizados (Versiones y control de Cambios)</li> <li>Informe de Revisión por la alta Dirección</li> <li>Estado de las acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>Mapa de riesgos</li> <li>Planes de Mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>Listado de Documentos y Registros</li> <li>Guía Administración de Riesgos DAFP</li> <li>Manual Administración de Riesgos (mapas de riesgos)</li> <li>PIGA</li> <li>Código de Ética y Buen Gobierno</li> <li>ISO 9000:2005 y ISO 9001:2008</li> <li>Mapa de Procesos</li> <li>Guía Plan anticorrupción –Secretaría de Transparencia.</li> </ul>

	Ley 1712 de 2014		
<b>12. RIESGOS</b>		<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de compromiso e identidad hacia la calidad</li> <li>- Falta de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>- Falta de actualización de documentos de la Entidad</li> <li>- Deficiente elaboración del Mapa de riesgos</li> <li>- Planes de Mejoramiento no concertados con los responsables</li> <li>- Falta de seguimiento al SGC y a las acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización periódica del Manual de Calidad</li> <li>• Compromiso de la alta dirección con la calidad</li> <li>• Seguimiento periódico a planes de mejoramiento, cumplimiento de acciones preventivas y correctiva</li> </ul>	
<b>14. INDICADORES</b>			
Actualizaciones del Manual de Procesos y procedimientos Información reportada del No. de socializaciones realizadas/No. de socializaciones programadas			
<b>15. RECURSOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Personal de planta y/o contratistas</li> <li>- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad</li> <li>- Tecnológicos: Hardware y software</li> <li>- Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso</li> <li>- Materiales: Formatos y papelería</li> </ul>			
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>			
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

### 7.2.3. CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES Y PRENSA

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y  
EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Ejecutar todas las acciones encaminadas a la divulgación de las actividades de la Entidad y de sus Representantes, el manejo de la imagen corporativa y el permanente contacto con la ciudadanía.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Prensa		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Plan de Comunicaciones Fin: Elaboración mural nuestra Cámara Archivo	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de Comunicación</li> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional</li> <li>Directriz de carácter noticioso</li> <li>Planes, programas y proyectos con requerimientos de comunicaciones</li> <li>Manual de Identidad Corporativa</li> <li>Actividades e Información a divulgar</li> <li>Debates</li> <li>Labor y actividades parlamentarias realizadas</li> <li>Solicitudes de divulgación</li> <li>Temáticas para el libreto del programa opinión mundial</li> </ul>	<b>SUBPROCESO COMUNICACIÓN EXTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración Plan de Comunicaciones</li> <li>Elaboración y mantenimiento del manual de Identidad Corporativa</li> <li>Elaboración de la revista virtual poder legislativo</li> <li>Realización del programa de radio</li> <li>Producción de boletines congresistas</li> <li>Producción de boletines SENCAR</li> <li>Elaboración Programa Radial</li> <li>Cubrimiento de comisiones y plenarias</li> <li>Seguimiento a redes sociales</li> <li>Producción del informativo Cámara NCR</li> <li>Producción de programas de TV canales regionales</li> <li>Administración canal del Congreso</li> <li>Elaboración de la agenda legislativa</li> <li>Elaboración de la parrilla</li> <li>Informe de seguimiento y control de medios</li> <li>Agenda de manejo de medios</li> <li>Realización de libretos del programa opinión mundial</li> </ul>	Revista en la Web Programa emitido Boletines y comunicados producidos Boletines SENCAR producidos Boletines Programa emitido Piezas comunicativas Informativo Cámara realizado Parrilla elaborada y publicada en la Web Libreto preparado y divulgado	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Medios de Comunicación</li> <li>Grupos de interés</li> </ul>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externos:</b> Medios de Comunicación Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes e información a divulgar</li> </ul>	<b>SUBPROCESO COMUNICACIÓN INTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del mural nuestra Cámara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mural publicado</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés</li> </ul>



10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN		
10.1 NTC GP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.4 DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	Numerales: 2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3	Constitución Nacional, Derecho a la libre expresión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revista</li> <li>- Programa de radio</li> <li>- Boletines y comunicados</li> <li>- Boletines SENCAR</li> <li>- Programa TV</li> <li>- Piezas comunicativas</li> <li>- Informativo Cámara</li> <li>- Agenda legislativa</li> <li>- Parrilla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Comunicaciones</li> <li>• Manual de Identidad Corporativa</li> <li>• Protocolos y Logística de eventos</li> <li>• Guión comunicacional para eventos externos</li> <li>• Registro fotográfico y/o audiovisual de eventos</li> </ul>	
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos mal presupuestados</li> <li>• Deficientes fuentes de información</li> <li>• Debilidad del Consejo de redacción</li> <li>• Daños en los equipos de grabación y audiovisuales</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación del presupuesto según plan de Comunicaciones</li> <li>• Contratación agencia de publicidad</li> <li>• Plan de contingencias</li> <li>• Mantenimiento de equipos</li> <li>• Verificación de fuentes</li> </ul>		
14. INDICADORES					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletines, piezas comunicativas programas de radio y TV divulgados y emitidos satisfactoriamente</li> <li>- Sintonía y audiovisión según control de medios de programas de radio y TV emitidos</li> <li>- Incremento de la imagen Corporativa</li> </ul>					
15. RECURSOS					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Personal de planta y/o contratistas</li> <li>- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad</li> <li>- Tecnológicos: Equipos de grabación y audiovisuales; Hardware y software de apoyo a la gestión</li> <li>- Físicos: Puestos y elementos de trabajo, locaciones de eventos</li> <li>- Materiales: Elementos de reproducción, formatos y papelería</li> <li>-</li> </ul>					
16. CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE	FECHA
17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN					
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA	

## 7.2.4. CARACTERIZACIÓN PROCESO LEGISLATIVO Y CONSTITUCIONAL

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y  
EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Hacer uso de las funciones que le han sido asignadas en la Constitución y la ley para reformar la Constitución mediante Actos Legislativos y así mismo, elaborar las leyes, interpretarlas, reformarlas o en algunos casos derogarlas.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Miembros del Congreso, Mesa Directiva, Secretaría General, Comisiones constitucionales Permanentes.		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Elaboración del proyecto de ley o acto legislativo Fin: Sanción Presidencial	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Interno:</b> Miembros del Congreso Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional Competente <b>Externo:</b> El Gobierno a través del Ministro del ramo La Corte Constitucional La Corte Suprema de Justicia El Consejo de Estado El Consejo Superior de la Judicatura El Consejo Nacional Electoral El Procurador General de la Nación El Contralor General de la República El Defensor del Pueblo El 30% de los Concejales o Diputados electos en el país Los ciudadanos en número equivalente al menos, al 5% del	Proyecto de ley elaborado Proyecto de Ley publicado Proyecto de acto Legislativo elaborado Proyecto de acto Legislativo publicado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del proyecto de ley o acto legislativo</li> <li>- Presentación, radicación y reparto</li> <li>- Traslado a comisión y ponencia para primer debate</li> <li>- Debate en comisión</li> <li>- Ponencia para el segundo debate</li> <li>- Debate en plenaria</li> <li>- Traslado al Senado</li> <li>- Reunión de Comisiones Conjuntas para trámite Conciliación en trámite</li> <li>- Sanción Presidencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de Ley aprobado</li> <li>- Acto Legislativo aprobado</li> <li>- Actas de sesión</li> </ul>	<b>Interno</b> Miembros del Congreso Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional Competente <b>Externo</b> El Gobierno a través del Ministro del ramo La Corte Constitucional La Corte Suprema de Justicia El Consejo de Estado El Consejo Superior de la Judicatura El Consejo Nacional Electoral El Procurador General de la Nación El Contralor General de la República El Defensor del Pueblo El 30% de los Concejales o Diputados electos en el país Los ciudadanos en número equivalente al menos, al 5% del censo electoral vigente Grupos de interés externos

censo electoral vigente				
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.5 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	–	Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3 de 1992 MD 137 del 10 de julio de 1992	Actas de Sesiones Proyecto de Ley Proyecto Acto Legislativo Ley aprobada Acto Legislativo aprobado	Actas de Sesiones Ponencia Soportes Técnicos Estudios relacionados Marco Normativo de la Nación Hoja de ruta del trámite legislativo para el seguimiento y suministro de información que les sea requerida y que pueda ser suministrada por los medios de comunicación que legalmente sean establecidos
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcurrir más tiempo del determinado en la reglamentación para la aprobación de un proyecto de Ley o Acto Legislativo.</li> <li>• Aprobación de un proyecto de Ley en una comisión que no tiene competencia para ello.</li> <li>• Daños en archivos de grabación de las sesiones o malas grabaciones.</li> <li>• Pérdida de archivos de sesiones</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los términos legislativos entre los debates.</li> <li>• Uniformidad de criterio en la Secretaría General para designar la Comisión Constitucional que debe estudiar un proyecto de ley.</li> <li>• Revisión periódica de equipos de grabación, computación y otros</li> </ul>	
<b>14. INDICADORES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de ley convertidos en Leyes.</li> <li>• Proyectos de actos legislativos convertidos en modificaciones constitucionales.</li> </ul>				
<b>15. RECURSOS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Humanos: Personal de planta y/o contratistas</li> <li>– Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad</li> <li>– Tecnológicos: Hardware y software Sistemas de comunicación (Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido y video),</li> <li>– Físicos: Infraestructura del recinto y Comisiones</li> <li>– Materiales: Formatos y papelería</li> <li>–</li> </ul>				
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>				
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.5. CARACTERIZACIÓN CONTROL POLITICO

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Para requerir y emplazar a los Ministros del Despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del Estado.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Congresistas, Mesa Directiva Comisión		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Presentación en sesión de Comisión y aprobación Fin: Elaboración actas de sesión y su publicación	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Miembros del Congreso Presidente <b>Externos</b> Partes Interesadas/ Ciudadanía	Proposición de Citación Cuestionario Fundamentos de la proposición de moción de censura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en sesión de Comisión y aprobación.</li> <li>• Recepción de respuestas de citados y remisión a proponentes.</li> <li>• Realización de sesión, debate en Congreso Pleno.</li> <li>• Elaboración acta de sesión y su publicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Moción de censura</li> <li>– Moción de observaciones</li> <li>– Acta de sesión y soportes de los debates.</li> <li>– Actas de sesión y soportes de los debates publicados</li> </ul>	<b>Interno</b> Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional  <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presidente de la República</li> <li>– Ministros</li> <li>– Altos Funcionarios del Estado</li> <li>– Ciudadanía / Partes Interesadas</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.6 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Enfoque al cliente numeral 5.2. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Realización del producto o Medición, análisis y mejora prestación del servicio numerales 7. Y 8.		Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3ª. de 1992	Cuestionario de citación  Respuesta del citado al cuestionario  Moción de censura  Moción de observaciones	Acta de Sesión Soportes de los debates
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	

- No realización de la sesión de control político por no asistencia de congresistas citantes o falta de quórum.
- No asistencia de funcionarios citados

- Envío oportuno de comunicaciones de citación.
- Remisión comunicaciones de confirmación de asistencia.

**14. INDICADORES**

– Sesiones de citación realizadas a satisfacción; Moción de censura/ Funcionarios citados; Moción de observaciones/Funcionarios citados

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido y video, TV, Radio
- Físicos: Infraestructura del recinto de la Cámara y de la Comisión
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.6. CARACTERIZACIÓN PROCESO ELECTORAL

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando hay falta absoluta de acuerdo con la normatividad vigente			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Congresistas, Mesa Directiva Comisión Constitucional, Secretaría General.		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Presentación en sesión de Comisión y aprobación Fin: Elaboración actas de sesión y su publicación	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Miembros del Congreso, <b>Externos</b> Corporaciones o Instituciones Postulantes Corte Constitucional, u Corte Suprema de Justicia y uno por el Consejo de Estado Contralor Magistrados de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura. Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias auténticas de los documentos que acrediten las calidades exigidas</li> <li>Temas de candidatos presentados para Contralor</li> <li>Ternas de Candidatos para magistrados</li> <li>Postulación de candidatos a Vicepresidente por falta absoluta</li> <li>Citación</li> <li>Vacancia</li> <li>Renuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación en sesión de Comisión y calificación.</li> <li>Recepción de respuestas de citados y remisión a proponentes.</li> <li>Realización de sesión (Estudio y consideración de candidatos, proceso de votación y escrutinio, declaración de elección o declarar en estado de incapacidad permanente, cuando aplique, juramento de rigor, posesión)</li> </ul>	Copias auténticas de los documentos calificadas Actas de sesión y soportes de los estudios. Actas de sesión y soportes del estudio publicados	<b>Interno</b> Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional Competente <b>Externo</b> – Contralor General de la República – Procurador General de la Nación, – Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, – Defensor del Pueblo, – Vicepresidente de la República – Corporaciones o Instituciones Postulantes
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.7 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b.		Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3ª. de 1992	Ternas de candidatos o candidatos postulados  Calificación de documentos que acrediten calidades exigidas	Hojas de vida de candidatos Soportes de los estudios realizados para calificación

Enfoque al cliente numeral 5.2. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Realización del producto o Medición, análisis y mejora prestación del servicio numerales 7. Y 8.			Actas de Sesión	
<b>12. RIESGOS</b>		<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>		
• Ternas mal conformadas/ no cumplimiento de requisitos		Estudio Hojas de Vida de los Ternados y/o postulados		
<b>14. INDICADORES</b>				
– Sesiones de citación realizadas a satisfacción, elección durante el término de ley				
<b>15. RECURSOS</b>				
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido y video, TV, Radio – Físicos: Infraestructura del recinto de la Cámara y de la Comisión – Materiales: Formatos y papelería				
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		RESPONSABLE	FECHA
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>				
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.6.A CARACTERIZACIÓN PROCESO JUDICIAL

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del Estado del Orden Nacional por su responsabilidad política.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Congresistas, Mesa Directiva Comisión Constitucional, Secretaría General.		<b>4. ALCANCE</b> Inicio Presentación de la denuncia o queja. Fin: Acusación ante el Senado de la Republica.	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Miembros del Congreso <b>Externos</b> Instituciones Denunciantes Corte Constitucional Corte Suprema de Justicia Ciudadanos Organismos de Control Consejo de Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reparto por Resolución</li> <li>Admisión o Rechazo por Auto</li> <li>Decreta y valora pruebas</li> <li>Auto de Sustanciación (Inhibitorio, archivo o prescripción)</li> <li>Apertura de Investigación formal</li> <li>Auto de Cierre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de acusación o preclusión</li> </ul>	<b>Interno</b> Senado <b>Externo</b> Corte Suprema
<b>10. REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.8 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
N.A	N.A	Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3ª. de 1992 Ley 600 de 2000 Sentencia 417 de 1993 Sentencia 222 de 1996 Sentencia 386 de 1996 Sentencia 037 de 1996 Sentencia C148 de 1997	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas</li> <li>Grabaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denuncia</li> <li>Auto o decisiones</li> <li>Documentos probatorios</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Violación de la Reserva del Sumario</li> <li>Violación del debido proceso</li> <li>Que no exista quorum decisorio</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio Público</li> <li>Lo establecido por la Ley 5 de 1992</li> <li>Lo establecido por la Ley 734 de 2002</li> <li>Lo establecido por la Ley 600 de 2000</li> </ul>	
<b>14. INDICADORES</b>				
<b>15. RECURSOS</b>				



- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido y video, TV, Radio
- Físicos: Infraestructura del recinto de la Cámara y de la Comisión
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCION**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTROL PÚBLICO

1. TIPO DE PROCESO      ESTRATÉGICO       MISIONAL       APOYO       CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Emplazar a cualquier persona, natural o jurídica, a efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Congresistas, Mesa Directiva Comisión Constitucional, Secretaría General.		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Presentación en sesión de Comisión y aprobación Fin: Elaboración actas de sesión y su publicación	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Representante <b>Externos</b> Partes Interesadas/ Ciudadanía	Proposición de Citación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación en sesión de Comisión y aprobación.</li> <li>Recepción de respuestas de citados y remisión a proponentes.</li> <li>Realización de sesión, discusión y debate.</li> <li>Elaboración actas de sesión y su publicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de sesión y soportes de los debates.</li> <li>- Actas de sesión y soportes de los debates publicados</li> </ul>	<b>Interno</b> Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional Representantes  <b>Externo</b> – Ministros – Altos Funcionarios del Estado – Ciudadanía / Partes Interesadas
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.9 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Enfoque al cliente numeral 5.2. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Realización del producto o Medición, análisis y mejora prestación del servicio numerales 7. Y 8.		Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3ª. de 1992	Cuestionario de citación  Respuesta al Cuestionario del citado  Actas de Sesión	Actas de Sesión Soportes de los debates
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	

- No realización de la sesión de control público por no asistencia de congresistas citantes o falta de quórum.
- No asistencia de persona, natural o jurídica emplazada

- Envío oportuno de comunicaciones de citación.
- Remisión comunicaciones de confirmación de asistencia.

**14. INDICADORES**

- Sesiones de citación realizadas a satisfacción;

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido y video, TV, Radio
- Físicos: Infraestructura del recinto de la Cámara y de la Comisión
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PROTOCOLO

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Fortalecer la Imagen institucional del Congreso en el interior y exterior del país			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Protocolo		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Presentación en sesión de Comisión y aprobación Fin: Elaboración actas de sesión y su publicación	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Representante Mesa Directiva Secretaria General <b>Externos</b> Partes Interesadas/ Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Condecoraciones y mociones de reconocimiento</li> <li>Eventos a realizar</li> <li>Solicitudes de pasaporte oficial y visas</li> <li>Viajes al exterior a preparar</li> <li>Visitas protocolarias a atender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación de las actividades de Protocolo</li> <li>Condecoraciones y mociones de reconocimiento</li> <li>Realización de eventos de la cámara</li> <li>Tramite de pasaporte oficial y visas</li> <li>Preparación de viajes al exterior</li> <li>Atención a visitas protocolarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condecoraciones</li> <li>Mociones de Reconocimiento</li> <li>Evento realizado</li> <li>Pasaportes y visas tramitadas</li> <li>Viajes al exterior preparados</li> <li>Informes de Visitas</li> </ul>	<b>Interno</b> Mesa Directiva Secretaría General Representantes  <b>Externo</b> Jefes de Estado Altos Funcionarios de otros Gobiernos Partes Interesadas
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.10 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Enfoque al cliente numeral 5.2. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Realización del producto o Medición, análisis y mejora prestación del servicio numerales 7. Y 8.		Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3ª. de 1992	Condecoraciones Mociones de reconocimiento	Protocolos de las actividades y eventos a realizar Manual de Protocolo
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	

- Condecoraciones y mociones de reconocimiento mal elaboradas
- No obtención de información veraz de los personajes a condecorar y conceder mociones de reconocimiento
- Falta de recursos
- Fallas en la logística de eventos y debilidad y retrasos en la contratación de Terceros

Estudio y comprobación de hojas de vida de los personajes a condecorar y conceder mociones de reconocimiento  
 Bases de datos de funcionarios acreditados  
 Presupuestar los recursos necesarios  
 Contratar los Terceros a tiempo

**14. INDICADORES**

- Condecoraciones otorgadas; Mociones de reconocimiento concedidas; eventos realizados a satisfacción; libretos publicados; pasaportes l y visas tramitadas; viajes al exterior preparados; Visitas protocolarias atendidas

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido y video, TV, Radio
- Físicos: Infraestructura del recinto de la Cámara
- Materiales: Diseños de condecoraciones y mociones de reconocimiento; Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y  
EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Definir y desarrollar políticas, estrategias, planes y programas para la gestión del Talento Humano, con el propósito de cumplir con las necesidades del personal, lograr su desarrollo y asegurar la satisfacción de los usuarios mediante una prestación de servicios con altos estándares de calidad			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe División de Personal		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Provisión de Cargos Fin: Evaluación del desempeño	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	Solicitudes Requerimientos Novedades  Incapacidades médicas	<b>SUBPROCESO VINCULACIÓN Y RETIRO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provisión de cargos de carrera, provisionales y de libre nombramiento y remoción (Vinculación de personal)</li> <li>Nombramiento y posesión de empleados de planta central y de Unidades Técnicas Legislativas (Gestión de inducción)</li> <li>Ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios (traslado del SGSSS)</li> <li>Trámite de situaciones administrativas de personal</li> <li>Expedición de certificaciones de tiempo de servicio</li> <li>Expedición de certificaciones de tiempo de servicio para bonos pensionales</li> <li>Tramite de incapacidades medicas</li> <li>Gestión de Reinducción</li> <li>Gestión contractual para Unidades Técnicas Legislativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cargos provistos</li> <li>Cargos removidos</li> <li>Nombramientos</li> <li>Resoluciones</li> <li>Posesiones</li> <li>Traslados en Entidades prestadoras</li> <li>Certificados de paz y salvo</li> <li>Contratos de Prestación de Servicios Personales</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés externos</li> </ul>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externos:</b> Partes Interesadas Juzgados	Novedades de personal y situaciones administrativas Solicitudes morosas EPS Solicitud de certificaciones Solicitud de libranzas Solicitud de liquidaciones judiciales	<b>SUBPROCESO REGISTRO Y CONTROL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de nómina de la planta central, Unidades Técnicas Legislativas y Representantes</li> <li>Depuración de cartera morosa administradores del sistema de seguridad social</li> <li>Certificaciones de cesantías y aportes en seguridad social</li> <li>Aprobación de libranzas</li> <li>Liquidaciones Judiciales</li> <li>Actualización hojas de vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nomina Generada</li> <li>Cartera depurada del Sistema de Seguridad social</li> <li>Certificaciones expedidas de cesantías y aportes a la seguridad social</li> <li>Oficio de respuesta de liquidaciones</li> <li>Libranzas aprobadas/actas</li> <li>Liquidaciones Judiciales</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores</li> <li>EPS</li> <li>FNA</li> <li>Fondos de Pensiones</li> <li>Colpensiones</li> <li>Juzgados</li> </ul>
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Necesidades de Bienestar Social</li> <li>Panorama de Factores</li> </ul>	<b>SUBPROCESO DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bienestar social e incentivos</li> <li>Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>Plan institucional de Formación y Capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de Bienestar social</li> <li>Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del</li> </ul>

<b>Externos:</b> Partes Interesadas	de Riesgos – Necesidades de Capacitación – Solicitud del servicio de urgencias – Movimiento de inventarios médicos – Evaluación/calificación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y urgencias medicas</li> <li>• Manejo de Inventarios médicos</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Actualización Manual de Funciones</li> <li>• Gestión de reinducción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Institucional de Capacitación</li> <li>- Remisiones a centros médicos</li> <li>- Kardes de inventarios actualizado</li> <li>- Personal evaluado</li> </ul>	Congreso  <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos de interés externos</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.11 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.		Ley 5 de 1992, Resolución MD 137 de 1992, Ley 4 de 1992, Decreto Ley 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 1227 de 2005, Decreto No. 4110 de 2004; Ley 1064 de 2006; Decreto 4661 de 2005.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actos Administrativos</li> <li>- Solicitudes</li> <li>- Respuestas</li> <li>- Actas</li> <li>- Posesiones</li> <li>- Certificaciones</li> <li>- Afiliaciones y desafiliaciones a la Seguridad social</li> <li>- Nómina Generada</li> <li>- Inventarios médicos</li> <li>- Plan de Bienestar</li> <li>- PIC</li> <li>- Evaluaciones del Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de capacitación.</li> <li>• Planes de Bienestar.</li> <li>• Manual de Procesos y procedimientos</li> <li>• Manual de Calidad.</li> <li>• Ejecución Presupuestal</li> <li>• Informes de Gestión.</li> <li>• Conceptos Técnicos.</li> <li>• Manual de Calidad.</li> <li>• Panorama de riesgos</li> <li>• Programa de Salud ocupacional</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de información o error en la información reportada.</li> <li>• Incumplimiento en los tiempos de entrega de novedades.</li> <li>• Mala digitación de la información en el software de apoyo.</li> <li>• Poca oportunidad en el servicio de apoyo del área de Sistemas.</li> <li>• Inseguridad en el aplicativo de nómina.</li> <li>• Generación de reportes errados de nómina.</li> <li>• Presentación inconsistente de los aportes de Salud, Pensión y Riesgos Profesionales.</li> <li>• Reporte equivocado de la declaración de ingresos y retenciones efectuados a los funcionarios en el año.</li> <li>• Falsedad e inconsistencias en los documentos de soporte del contrato por prestación de servicios.</li> <li>• Falta de apoyo logístico al instante de realizarse una actividad de capacitación, inducción y/o bienestar</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el alcance del aplicativo para factores salariales y prestacionales.</li> <li>• Todas la novedades deben, ingresar a nómina sin ninguna falencia, previa revisión.</li> <li>• Realizar trabajo con autocontrol.</li> </ul>	
<b>14. INDICADORES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Plan de Capacitación.</li> <li>• Cumplimiento Plan de Bienestar e incentivos.</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente interno</li> </ul>				

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y software KACTUS
- Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA



## 7.2.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO JURIDICO

1 .TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y  
EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	<p>Prestar asistencia jurídica a las dependencias de la Entidad en el desarrollo de sus funciones, programas y proyectos, en especial en la emisión de conceptos, preparación y revisión de actos administrativos y de reglamentación, procesos litigiosos, contratación, asuntos disciplinarios y cobro coactivo garantizando que la actividad de la Cámara de Representantes se enmarque dentro de los preceptos legales. Ejercer las funciones de naturaleza disciplinaria y conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos de la entidad, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 734 de 2002 y en las normas que la adicionen o modifiquen Establecer y diseñar mecanismos para el cobro de la deuda en mora a favor de la entidad y saneamiento de la cartera de cobro coactivo.</p>			
<b>3. RESPONSABLE</b>	<p>Jefe División Jurídica</p>		<p><b>4. ALCANCE:</b> Inicio: Planeación de Estrategias Jurídicas de Defensa y Desarrollo Litigioso. Fin: Victorias Jurídicas y Saneamiento de Cartera.</p>	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<p><b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Empleados</p> <p><b>Externos</b> Partes Interesadas</p>	<p>Solicitud de concepto jurídico Proyectos de Actos Administrativos Consultas y asesorías solicitadas Proyectos de normalización y reglamentación Solicitud de certificaciones contractuales</p>	<p><b>SUBPROCESO ASESORÍA JURÍDICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de conceptos Jurídicos</li> <li>• Proyectar y/o revisar actos administrativos</li> <li>• Atender consultas y asesorías</li> <li>• Revisión de proyectos de normalización y reglamentación</li> <li>• Compilación y registro actualizado de la normatividad vigente</li> <li>• Certificaciones contractuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Concepto Jurídico emitido</li> <li>– Proyectos de Actos Administrativos revisados</li> <li>– Consultas atendidas</li> <li>– Asesorías prestadas</li> <li>– Proyectos de normalización y reglamentación</li> <li>– Normograma actualizado</li> </ul>	<p><b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos</p> <p><b>Externo</b> – Partes Interesadas</p>
<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las dependencias</li> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Exfuncionarios</li> </ul> <p><b>Externos:</b> Organismos de Control Partes Interesadas. Proveedores Contratistas</p>	<p>Demandas - Ex funcionarios, Solicitudes Reclamaciones Recursos Organizacionales: Resoluciones reglamentarias internas, Memorandos circulares internos, - Procesos Judiciales, Actuaciones Judiciales, Fallos de Sentencias, Tutelas, Acciones de Grupo, Acciones Populares - Despachos Judiciales, Expedientes, Recursos, Peticiones,</p>	<p><b>SUBPROCESO REPRESENTACIÓN JUDICIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y trámite de poderes de representación</li> <li>• Coordinación e intervención en procesos jurisdiccionales</li> <li>• Defensa judicial</li> <li>• Coordinación e intervención en procesos conciliatorios</li> <li>• Pagos de sentencias condenatorias y conciliatorios</li> <li>• Conciliaciones</li> </ul>	<p>Memorandos, Oficios Demandas contestadas-Contestaciones Sentencias - Recursos Mandamientos de pago, Actos Administrativos Sancionatorios Auto de liquidación de deudas, Auto de remate de bienes, Demandas de acción de repetición, Actas de acuerdo de pagos Edictos, Auto de embargo Alegatos de conclusión, Conciliaciones, Autos de archivo, Actos judiciales,</p>	<p><b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Sancionados</p> <p><b>Externo</b> Organismos de Control Despachos Judiciales Demandantes, Demandados Proveedores / Contratistas</p>

	Reclamaciones - Tribunales, Solicitudes de conceptos, Informes		Defensas Judiciales, Consultas al Consejo de Estado Sentencias,	
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Servidores públicos <b>Externos:</b> Denunciante/Quejoso	- Denuncia - Queja - Iniciación Oficiosa	<b>SUBPROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b> • Control disciplinario verbal (Procedimiento Verbal) • Control disciplinario ordinario (Procedimiento Ordinario)	Plan de acción del proceso Auto de terminación de la actuación Auto formal de investigación Oficio Auto sancionatorio, inhibitorio	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Servidores públicos  <b>Externo</b> Denunciante Quejoso
<b>Internos:</b> Miembros del Congreso Servidores públicos <b>Externos:</b> Partes interesadas		<b>SUBPROCESO COBRO COACTIVO</b> • Cobro persuasivo • Cobro coactivo	Autos de mandamiento de pago, Autos de embargo, Investigación de bienes, Resolución de remisibilidad Resolución de prescripción, Acuerdos de pago y recuperación de cartera	<b>Interno</b> <b>Miembros del Congreso</b> <b>Dependencias</b> <b>Servidores públicos</b>  <b>Externo</b> Partes interesadas
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.12 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	-	Constitución Política Código Contencioso Administrativo Código Civil Código de Comercio Estatuto Tributario Ley 80 y decretos Reglamentarios Ley 734 de 2002 Dec.2056 de 2003 Ley 80 de 1993 Ley 115 1993 Ley 1150 de 2007 Resolución No. 707 de 1995 Resolución No. MD- 2169 de 2001 Resolución No. MD- 0219 de 2005, Resolución No. MD- 1349 de 1999	Documentos/solicitudes recibidos radicados  Respuestas/consultas/conceptos emitidos Radicados  Proyectos actos administrativos revisados  Documentos de Contratación radicados/revisados  Documentos de la representación judicial/ autos  Documentos de control interno disciplinario/ autos  Documentos de cobro coactivo/ autos	Manual de Contratación Resolución No. MD- 3076 del 26 de Noviembre de 2008 Documentos de la Contratación Guía institucional de conciliación en administrativo- Mininterior y de Justicia-2007 Mapa de riesgos Resolución No. MD- 3138 del 28 de noviembre de 2008
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	

- Suscribir contratos sin el lleno de formalidades.
- No atender a tiempo los derechos de peticiones y tutelas
- No atender oportunamente los requerimientos de los tribunales.
- No cumplir con las formalidades en los procesos de conciliación
- Retrasar de forma arbitraria los procesos, beneficiando a terceros y obrando de mala fe en contra de la Corporación.
- Que el funcionario tenga demasiados procesos a su cargo, dificultando su labor administrativa.

Seguimiento/Traectoria de los procesos (hojas de ruta)  
 Verificación del cumplimiento de las etapas contractuales, especialmente la de adjudicación y plazo de ejecución  
 Cumplimiento del código de ética  
 Racionalización del trabajo/cargas de trabajo por proceso  
 Acciones preventivas y correctivas de control disciplinario  
 Control de asistencia parlamentaria

**14. INDICADORES**

Numero de conceptos emitidos/Número de conceptos solicitados  
 Número de consultas/asesorías/Número de consultas/asesorías solicitadas  
 Proyectos actos administrativos/ reglamentación/Actos administrativos/reglamentación revisados  
 Promedio de días de respuesta (Tiempos de respuesta/niveles de servicio) de la División Jurídica a conceptos, consultas, revisión de proyectos u otros  
 Número y % de fallos en contra / Número de procesos fallados en el período  
 Número y % de fallos a favor/ Número de procesos fallados en el período  
 Número de contratos liquidados en términos / número de contratos finalizados en un período.  
 Cuantía de las reclamaciones pretendidas / presupuesto de inversión.  
 Cuantías falladas / Cuantía de las reclamaciones pretendidas.  
 Valor de las conciliaciones / Total Presupuesto de inversión  
 Procesos disciplinarios atendidos oportunamente  
 Cartera recuperada/ cartera por recuperar

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y software Sistemas de comunicación (Teléfono fijo, Internet, fax),
- Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles Computador, impresora,
- de acuerdo al plan de necesidades del proceso
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.11. CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Fortalecer la sostenibilidad financiera de la Corporación, mediante acciones que conlleven al seguimiento y monitoreo de la obtención de recursos, flujo de efectivo, administración y aplicación de los recursos obtenidos. Brindar información que refleje, de forma fidedigna la situación financiera de la Honorable Cámara de Representantes, que permita hacer evaluación de la gestión administrativa de las distintas áreas y sirva como base para controlar sus recursos y medir sus realizaciones y tomar de decisiones por la Mesa Directiva.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	División Financiera		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Elaboración, aprobación e incorporación del presupuestos Fin: Manejo del Archivo	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minhacienda DNP</li> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de recursos de funcionamiento</li> <li>Planes, programas y proyectos aprobados</li> <li>Solicitud de CDP</li> <li>Solicitud de Reserva</li> <li>Obligación y/o cuenta por pagar</li> <li>Solicitud de traslado presupuestal</li> <li>Solicitud de vigencia futura</li> <li>Política presupuestal</li> <li>Cupos presupuestales</li> </ul>	<b>SUBPROCESO PRESUPUESTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración, aprobación e incorporación del presupuesto</li> <li>Expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>Modificación del Certificado de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>Expedición de Registro de Compromiso Presupuestal</li> <li>Modificación del Registro de Compromiso Presupuestal</li> <li>Expedición del documento de Obligación y Cuenta por Pagar</li> <li>Constitución de Reservas Presupuestales</li> <li>Cancelación o Reducción de Reservas Presupuestales</li> <li>Traslados Presupuestales</li> <li>Constitución de Vigencias Futuras</li> <li>Ejecución Presupuestal</li> <li>Elaboración cuenta de cobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto aprobado incorporado</li> <li>CDP expedido</li> <li>CDP modificado</li> <li>Registro Presupuestal expedido</li> <li>Registro de compromiso presupuestal modificado</li> <li>Documento de obligación expedido</li> <li>Reserva Presupuestal constituida</li> <li>Reserva presupuestal cancelada o reducida</li> <li>Traslado presupuestal</li> <li>Vigencia Futura constituida</li> <li>Informe de Ejecución Presupuestal</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés externos</li> <li>Minhacienda-Dirección Nacional de Presupuesto</li> </ul>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>DIAN</li> <li>Distrito</li> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	SIIF Nación II Extractos CHIP	<b>SUBPROCESO CONTABILIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de información por envío de archivos (DIAN Y Distrito)</li> <li>Elaboración de conciliaciones bancarias</li> <li>Diligenciamiento de declaraciones tributarias de retención</li> <li>Elaboración de cierre contable anual</li> <li>Elaboración de cierre contable trimestral</li> <li>Envío de información financiera a la C.G.N a través del CHIP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catálogo de Estados Financieros y anexos (Balance general, estado de actividad económica y social, estados de cambio al patrimonio y notas a los estados financieros)</li> <li>Conciliaciones Bancarias</li> <li>Declaraciones Tributarias</li> <li>Cierre contable anual</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>DIAN</li> <li>Distrito</li> <li>Contraloría General de la República.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de deudores morosos del Estado (BDME)</li> <li>• Conciliación mensual de cuentas no automática</li> <li>• Conciliación mensual de cuentas automáticas</li> <li>• Registro de datos en el SIIF NACION II</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre contable trimestral</li> <li>- Información Financiera</li> <li>- Reporte de deudores morosos</li> <li>- Cuentas mensuales no automática conciliadas</li> <li>- Cuentas mensuales automáticas conciliadas</li> <li>- Datos registrados en el SIIF</li> </ul>	
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos  <b>Externos:</b> Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de recursos</li> <li>- Solicitud de modificación del PAC</li> <li>- Solicitud de pago de obligaciones</li> <li>- Solicitud de embargo</li> <li>- Solicitud de certificados de factores salariales</li> <li>- Solicitud de reembolsos Caja menor</li> </ul>	<b>SUBPROCESO PAGADURÍA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación del PAC (Plan Anual de Caja ejecución mensual).</li> <li>• Verificación y Modificación del PAC</li> <li>• Pago de nóminas y obligaciones accesorias</li> <li>• Pago de obligaciones diferentes a nómina</li> <li>• Expedición del Boletín de Tesorería</li> <li>• Reintegro a la Dirección del Tesoro Nacional – DTN</li> <li>• Factores salariales</li> <li>• Expedición de certificado de paz y salvo por factores salariales</li> <li>• Embargos</li> <li>• Administración de caja menor</li> <li>• Expedición de Certificados de Ingresos y Retenciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PAC programado y ejecutado</li> <li>- PAC modificado</li> <li>- Nomina pagada</li> <li>- Obligaciones diferentes a nómina pagadas</li> <li>- Boletín de Tesorería</li> <li>- Factores salariales</li> <li>- Certificado de Paz y Salvo por factores salariales expedido</li> <li>- Embargo</li> <li>- Reembolso Caja menor</li> <li>- Certificados de Ingresos y Retenciones expedidos</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las Dependencias</li> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIAN</li> <li>• Ex funcionarios Organismos de Control.</li> <li>• Ministerio de Hacienda.</li> <li>• Contaduría General de la Nación</li> <li>• Grupos de interés externos</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.13 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.		Ley General del Presupuesto, Resolución 354 de 2007 de CGN, por la cual se adopta el Régimen de Contabilidad Pública: Resolución 356 de 2007 de CGN, por la cual se adopta el Manual de Procedimientos, Resolución 357 de 2007 de CGN, por la cual se adopta el Procedimiento de Control Interno Contable; Circular Externa 059 de 2004, expedida por la CGN; Resolución DIAN 12801 de 2005; Resolución DIAN 02435 de 2006; Estatuto Tributario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros presupuestales</li> <li>- Registros contables</li> <li>- Registros de Pagos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procesos y procedimientos</li> <li>• Manual de Calidad.</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en el Informe de Presupuesto de ingresos.</li> <li>• Deficiencias en el Informe de Presupuesto de gastos.</li> <li>• Estados Financieros que no revelan la Situación real de la Corporación.</li> <li>• Desconocimiento de las diferentes variables externas: locales, distritales y nacionales que pueden afectar la gestión financiera institucional.</li> <li>• Información errada, incompleta, segmentada o no consolidada sobre los resultados administrativos y financieros de la institución.</li> <li>• Insuficiencia y/o carencia de recursos financieros para la ejecución de planes, programas y proyectos institucionales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de cumplimiento de los pagos respecto de las programaciones así como de los recaudos.</li> <li>• Verificación del presupuesto en cuanto a aprobado / ejecutado.</li> <li>• Archivo control de presupuesto ejecutado.</li> <li>• Conciliaciones cuentas contables.</li> <li>• Seguimiento y control presupuestal.</li> </ul> |
|--|---|

**14. INDICADORES**

- Eficiencia en el Manejo de los recursos Presupuestales asignados a la Corporación.
- Cumplimiento de generación y envío de información Financiera.
- Adecuado manejo operativo del Presupuesto.

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y software SIIF, KACTUS, SEVEN, HULA, PRONTUS
- Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.12. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS

1.TIPO DE PROCESO                      ESTRATÉGICO                       MISIONAL                       APOYO                       CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Garantizar el suministro, el control y el mantenimiento oportuno de los bienes muebles e inmuebles y servicios requeridos para el desarrollo de los procesos institucionales, en cumplimiento de los objetivos de la Entidad			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe División Servicios		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Plan anual de adquisiciones Fin: Sistema de administración actualizado/Inventario actualizado	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores</li> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación de impuestos de vehículos</li> <li>Oficio de solicitud de mantenimiento de vehículo</li> <li>Facturas de servicios públicos</li> <li>Comparendos radicados</li> <li>Oficio de siniestro acompañada de los documentos pertinentes</li> <li>Oficio de requerimiento de mantenimiento.</li> <li>Solicitud de Paz y Salvo</li> <li>Valeras de suministro de gasolina</li> </ul>	<b>SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación, declaración y pago de impuestos vehiculares</li> <li>Mantenimiento de vehículos</li> <li>Verificación de servicios públicos</li> <li>Reclamo ante empresa aseguradora (Siniestralidad)</li> <li>Trámite para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</li> <li>Expedición de paz y salvo</li> <li>Comparendos</li> <li>Entrega de valeras para suministro de combustible</li> <li>Asignación de Llantas</li> <li>Proyección plan anual de adquisiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impuestos de vehículos liquidados</li> <li>Vehículo mantenido</li> <li>Servicios públicos verificados</li> <li>Siniestros reclamados</li> <li>Sistema de administración actualizado</li> <li>Soportes de mantenimiento</li> <li>Paz y salvo expedido</li> <li>Comparendo cancelado</li> <li>Valeras de combustible entregadas</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores</li> <li>Grupos de interés</li> </ul>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partes Interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anual de Adquisiciones</li> <li>Oficio de requerimiento de asignación de parque automotor</li> <li>Oficio de solicitud de asignación de llantas</li> <li>Soportes de ingreso y asignación de bienes</li> <li>Acta transitoria de entrega al Almacén</li> <li>Listado de bienes a cargo</li> <li>Inventario de bienes antes de inventario</li> </ul>	<b>SUBPROCESO ALMACENAMIENTO Y SUMINISTROS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación y entrega de parque automotor</li> <li>Reintegro de parque automotor</li> <li>Recibo e incorporación de bienes devolutivos y elementos de consumo al inventario, asignación y entrega</li> <li>Reintegro de bienes devolutivos al Almacén</li> <li>Realización de toma física de inventarios</li> <li>Control de inventarios por parte del servidor público</li> <li>Valuación de bienes</li> <li>Compensación de bienes</li> <li>Retiro de bienes devolutivos</li> <li>Retiro de bienes muebles causada por hurto, pérdida o faltante</li> <li>Retiro de bienes muebles a través de enajenación directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vehículo asignado y entregado</li> <li>Llantas asignadas</li> <li>Vehículo reintegrado</li> <li>Inventario de bienes</li> <li>Actualización de inventarios</li> <li>Bienes compensados</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Miembros del Congreso</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienes a valorizar</li> <li>- Resultado de la toma física de inventario en terreno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de bienes muebles por enajenación a través de promotores, banqueros de inversión, martillo, otros profesionales idóneos.</li> <li>• Retiro de bienes muebles por enajenación a título gratuito entre entidades públicas</li> <li>• Retiro de bienes muebles por devolución en comodato</li> <li>• Retiro de bienes muebles por desmantelamiento</li> <li>• Retiro de bienes de las instalaciones por bajas, y elementos de consumo para comercialización o destrucción</li> <li>• Retiro temporal de bienes devolutivos de las instalaciones</li> <li>• Traslado de bienes usados, asignación y entrega</li> <li>• Traslado de bienes usados, asignación y entrega</li> </ul>		
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.14 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	Numerales: 2.2, 2.3, 3.3	Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, ley 598 de 2000 y decretos reglamentarios, (Circulares de la Contraloría General de la República y Contaduría General de la Nación), Resolución MD 1710 del 03 de noviembre de 2000 y la Resolución MD 0746 del 28 de abril de 2003.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Movimientos de almacén</li> <li>- Movimientos de Inventarios</li> <li>- Registros de entradas y salidas</li> <li>- Registros en el sistema de administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de administración de Bienes muebles y vehículos</li> <li>- Plan de adquisiciones de bienes muebles e inmuebles y servicios</li> <li>- Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</li> <li>- Mapa de Riesgos</li> <li>-Manual de Procesos Administrativos y Contables</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se encuentren vigentes las pólizas de seguros.</li> <li>• Que los inventarios se encuentren desactualizados, igualmente la cuenta de activos fijos.</li> <li>• Que no se encuentren actualizados los pagos correspondientes servicios públicos</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los bienes solicitados se ajusten al plan anual de adquisiciones</li> <li>• Toma física de inventarios y actualización/control de inventarios.</li> <li>• Hoja de vida de los vehículos actualizada</li> <li>• Paz y salvos por bienes devolutivos</li> <li>• Verificación del cumplimiento de las políticas de administración de vehículos</li> </ul>	
<b>14. INDICADORES</b>				
Tiempo de respuesta a solicitudes y servicios requeridos (Niveles de servicio por tipo y clase) Oportunidad del registro y actualización de inventarios y almacén.				
<b>15. RECURSOS</b>				



- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y sistema de manejo de activos fijos SEVEN.
- Físicos: Infraestructura física para oficinas y almacenamiento; bienes muebles de conformidad con necesidades del proceso
- Materiales: Fotocopias, formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.13. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA CONTRATACION

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y  
EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Adelantar la contratación de bienes y servicios necesarios para el normal desarrollo de la actividad institucional garantizando el cumplimiento de los principios contractuales y el ejercicio de la función administrativa, en especial la transparencia, la economía y el deber de selección objetiva del contratista según la normatividad vigente para el cumplimiento de los objetivos, metas, planes, programas y proyectos de la Cámara de Representantes			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Director Administrativo ( Etapa Precontractual) Supervisores (Etapa contractual) Jefe División Jurídica en la etapa Postcontractual		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Elaboración del plan anual de Adquisiciones Fin: Liquidación del contrato	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las Dependencias</li> <li>• Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombia Compra Eficiente</li> <li>• Proponentes</li> <li>• Partes Interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimiento de bienes y servicios</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Planes, programas y proyectos</li> <li>- Políticas de contratación pública</li> <li>- Normatividad vigente</li> <li>- Propuestas/Ofertas</li> </ul>	<b>SUBPROCESO ETAPA PRECONTRACTUAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>• Elaboración de Estudios y documentos previos</li> <li>• Mínima Cuantía</li> <li>• Contratación Directa</li> <li>• Licitación Pública</li> <li>• Concurso abierto</li> <li>• Selección abreviada de menor cuantía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Anual de Adquisiciones publicado SECOP</li> <li>- Estudios y documentos previos</li> <li>- Proyecto Pliego de Condiciones</li> <li>- Pliego de Condiciones definitivo</li> <li>- Respuesta a los oferentes</li> <li>- Adendas</li> <li>- Acta de Evaluación (cuando aplique)</li> <li>- Actas de adjudicación o Resolución de adjudicación o de declaratoria desierta.</li> <li>- Aprobación de pólizas.</li> <li>- Contrato, convenio, orden de aceptación de oferta u Ordenes de Servicio.</li> </ul>	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos  <b>Externo</b> – Contratistas – Partes Interesadas
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las dependencia</li> <li>• Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes Interesadas.</li> <li>• Contratistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato</li> <li>- Pólizas</li> <li>- Solicitudes de suspensión, modificación del contrato</li> </ul>	<b>SUBPROCESO ETAPA CONTRACTUAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión del Contrato y/o interventoría</li> <li>• Suspensión de contrato</li> <li>• Acta de reinicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación de designación de supervisión.</li> <li>- Acta de inicio</li> <li>- Acta de Suspensión</li> <li>- Acta de Reinicio</li> <li>- Certificación de cumplimiento del objeto contractual</li> <li>- Actas de entrega y recibo de obra, trabajos e informes</li> </ul>	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Supervisores <b>Externo</b> Proveedores / Contratistas Partes interesadas
<b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las Dependencia</li> <li>• Todos los Procesos</li> </ul> <b>Externos:</b> Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación de cumplimiento del objeto contractual</li> </ul>	<b>SUBPROCESO ETAPA POSTCONTRACTUAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminación Bilateral</li> <li>• Liquidación de contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato Liquidado</li> </ul>	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos <b>Externo</b> Contratista

Contratistas				Aseguradoras Partes Interesadas
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.15 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Numerales: 7.4.1; 7.4.2; 7.4.3; 8.2.3; 8.5.2 Medición, análisis y mejora numeral 8.	–	Constitución Política Art. 63 y 209; Ley 80 de 1993; Ley 29 del 27 de noviembre de 1990; Decreto 393 de 1991; Decreto 585 de 1991; Decreto 777 de 1992; Ley 30 de 1992; Decreto 1403 de 1992; Decreto 1421 de 1993; Ley 100 de 1993; Decreto 2495 de 1993; Decreto 94 de 1994; Decreto 856 de 1994; Decreto 1477 de 1995; Decreto 1550 de 1995; Decreto 1721 de 1995; Decreto 2150 de 1995; Decreto 2326 de 1995; Decreto 1463 de 1995; Decreto 287 de 1996; Decreto 1818 de 1998; Decreto 2540 de 2000; Ley 598 de 2000; Resolución 613 de 2001; Ley 617 de 2000; Ley 640 de 2001; Decreto 626 de 2001; Decreto 1094 de 2001; Decreto 1537 de 2001; Ley 716 de 2001; Decreto 280 de 2002; Decreto 327 de 2002; Resolución 5314 de 2002; Decreto 941 de 2002; Ley 734 de 2002; Ley 510 de 2002; Directiva Presidencia 12 de 2002; Directiva Presidencial 4 de 2003; Decreto 2166 de 2004; Acuerdo 08 de 2005; Ley 1148 de 2007; Resolución 297 de 2007; Ley 1150 de 2007; Decreto 2474 de 2008.	- Plan Anual de adquisiciones - Estudios y documentos previos - Pliegos de Condiciones - Ofertas - Adendas - Acta de evaluación ofertas - Actos administrativos Acta de inicio - Acta de Suspensión - Acta de Reinicio - Certificación de cumplimiento del objeto contractual - Actas de entrega y recibo de obra, trabajos e informes - Acta de Liquidación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Contratación Resolución No. MD- 3076 del 26 de Noviembre de 2008</li> <li>Documentos de la Contratación</li> <li>Mapa de riesgos Resolución No. MD- 3138 del 28 de noviembre de 2008</li> <li>Plan Estratégico con sus planes, proyectos y programas asociados.</li> <li>Presupuesto de la Corporación.</li> <li>Conceptos Técnicos.</li> <li>Manual de Calidad.</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribir contratos sin el lleno de formalidades.</li> <li>Inobservancia de etapas previstas en la ley.</li> <li>Inadecuada selección de quienes adelanten estudios técnicos</li> <li>Inadecuada selección de quienes adelanten la supervisión e interventoría de contratos.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Único de Contratación: SECOP</li> <li>Revisión jurídica de cada uno de los elementos de las etapas de contratación.</li> <li>Selección y/o Contratación (cuando aplique), de personas idóneas para realizar la ejecución de estudios técnicos y documentos previos, elaboración de pliegos de condiciones, evaluación de ofertas y la supervisión de los contratos</li> </ul>	
<b>14. INDICADORES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones;</li> <li>Nivel de ejecución presupuestal.</li> <li>Porcentaje de contratos liquidados/ Contratos ejecutados.</li> </ul>				
<b>15. RECURSOS</b>				

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto para inversión y funcionamiento de adquisiciones
- Tecnológicos: Hardware y software, Internet.
- Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo a las necesidades del proceso
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.14. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DOCUMENTAL

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Garantizar la recepción, distribución y trámite de la información primaria y secundaria recibida o generada por la Entidad, desde su origen hasta su disposición final, facilitando el acceso y uso de la información a los usuarios internos y externos, garantizando su custodia y conservación para contribuir a la gestión efectiva y eficiente de la Cámara de Representantes			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe División de Servicios		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Planeación de la Gestión documental Fin: Manejo del Archivo	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> – P. Direccionamiento Estratégico y Planeación  <b>Externos:</b> – Archivo General de la Nación	Políticas de Gestión Documental Plan Estratégico Institucional Normatividad Interna  Normatividad externa Directrices	<b>SUBPROCESO PLANEACIÓN DE LA GESTION DOCUMENTAL</b> Elaboración/actualización del Reglamento de Gestión documental Elaboración/actualización de Tablas de Valoración documental Elaboración/actualización de Tablas de Valoración documental Descripción y Clasificación de archivos	– Reglamento de Gestión documental – Tablas de Valoración documental – Tablas de Retención documental	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos <b>Externo</b> – Grupos de interés externos – Organismos de control
<b>Internos:</b> P. Direccionamiento Estratégico  <b>Externos:</b> Partes Interesadas	– Reglamento de Gestión documental – Tablas de retención documental – Correspondencia interna entrante y saliente  – Correspondencia externa entrante	<b>SUBPROCESO Trámite de la Correspondencia interna y externa</b> <b>Correspondencia entrante</b> <b>Correspondencia saliente</b>	– Correspondencia entrante registrada – Correspondencia saliente registrada – Trazabilidad Interna de correspondencia – Informes de seguimiento Respuestas	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos  <b>Externo</b> Grupos de interés externos
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias <b>Externos:</b> Partes Interesadas	– PQRs recibidas – PQRs presentadas	<b>SUBPROCESO Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</b>	– Registro y escalamiento de PQRS – Trazabilidad Interna de PQRS – Respuestas a PQRS – Informes de gestión de PQRS	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos <b>Externo</b> DAFP Grupos de interés externos
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias  <b>Externos:</b>	– Reglamento de Gestión Documental – Programa de gestión documental – Tablas de retención documental actualizadas	<b>SUBPROCESO MANEJO DEL ARCHIVO</b> Organización del archivo de Gestión Transferencia al Archivo Central Consulta y préstamo o fotocopias de documentos del archivo de gestión Organización del Archivo Central	– Descripción y clasificación del archivo – Inventarios Documentales Archivos de gestión transferidos – Documentos de gestión	<b>Interno</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos  <b>Externo</b>

Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos a archivar</li> <li>- Solicitud de Consultas</li> <li>- Solicitud de certificaciones</li> <li>- Normatividad</li> </ul>	Consulta y préstamo o fotocopias de documentos del archivo Central Transferencia al archivo histórico Expedición de certificaciones	archivados <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de archivo central almacenados</li> <li>- Documentos históricos transferidos a AGN</li> <li>- Material Bibliográfico, Hemerográfico y Audiovisual</li> <li>- Consultas atendidas</li> <li>- Certificaciones expedidas</li> <li>- Registros de control de documentos</li> </ul>	Grupos de interés	
Archivo General de la Nación					
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>		
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>		<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.16 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Numerales: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.3, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.		- Numerales: 2.2, 2.3, 3.3	Ley 594 de 2000 y decretos reglamentarios Ley 527 de 1999. Decreto 514 de 2006 Circulares del Archivo General de la Nación Nos. 1 y 2 de 1997 Ley 1474 de 2011 Resolución MD 3135 de 2008 Resolución No. MD- 0238 de 1996	Registros en el sistema de información de Correspondencia y/o libros  Registros de control de documentos en el Archivo	Reglamento de Gestión Documental de la Cámara de Representantes Delegación de la función de dar respuesta a las PQRS Código del buen Gobierno
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>		
Obsolescencia de las Tablas de valoración y Retención documental; error en los registros; siniestros			Registro de todos los documentos; autorizaciones;		
<b>14. INDICADORES</b>					
<b>Solicitudes atendidas a tiempo/ Solicitudes registradas; Respuestas a PQRS a tiempo/ PQRS recibidas; Inventario de Documentos digitalizados</b>					
<b>15. RECURSOS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Personal de planta y/o contratistas</li> <li>- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad</li> <li>- Tecnológicos: Hardware y software de acuerdo con las necesidades establecidas</li> <li>- Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso</li> </ul>					
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE	FECHA
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>					
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA	

## 7.2.15. CARACTERIZACIÓN PROCESO TICS

1.TIPO DE PROCESO      ESTRATÉGICO       MISIONAL       APOYO       CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Desarrollar la política informática de la Cámara de Representantes acorde con los planes y programas que en esta materia tiene el gobierno nacional para las entidades del estado para garantizar la optimización de la operación mediante la disponibilidad de los recursos humanos y tecnológicos requeridos para la generación de información oportuna y confiable y a soportar de manera más eficiente la gestión de las actividades de la Entidad.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Planeación y Sistemas		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Desarrollo estrategia de TICS Fin: Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por parte de los proveedores	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> • Todas las Dependencias • Todos los Procesos  <b>Externos:</b>	- Plan Estratégico - Solicitud de soporte técnico - Reporte de daño	<b>PLANEACIÓN Y SOPORTE</b> Desarrollo Estrategia de TICS Implementación de la Estrategia TICS Soporte Técnico - Mesa de Ayuda Mantenimiento y actualización de páginas WEB Mantenimiento de cuentas de acceso y correo electrónicos de Internet	- Estrategia TICS - Soporte técnico prestado - Web operando - Cuentas de accesos y correos electrónicos mantenidos	<b>Interno</b> • Todas las Dependencias • Todos los Procesos  <b>Externo</b> • Contratistas • Grupos de interés externos
<b>Internos:</b> • Todas las Dependencias • Todos los Procesos  <b>Externos</b> • Proveedores • Minhacienda	- Solicitudes - Infraestructura capacidad/demanda, disponibilidad y continuidad - Parches - Mapa de riesgos - Contratos/Niveles de servicio	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b> Back Up a los Archivos de los aplicativos utilizados por la Cámara. Liberación de nuevas versiones o parches y actualizaciones de SIIF. Gestionar los sistemas de información o aplicativos: Desarrollo, actualización, mantenimiento, soporte Aplicación de los controles para la seguridad de los sistemas de información y aplicativos Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por parte de los proveedores de TICS	- Backups realizados - Versiones liberadas - Sistemas de información, aplicativos y bases de datos operando - Controles aplicados - Actas de reuniones con proveedores	<b>Interno</b> • Todas las Dependencias • Todos los Procesos  <b>Externo</b> • Contratistas • Grupos de interés externos
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.17 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b.	-		Estrategia TICS Registros de soporte técnico prestado- estadísticas	Estrategias para el mejoramiento de los sistemas de información en la Honorable Cámara de Representantes Manual para la Implementación de la estrategia del Gobierno en Línea de la

Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.			Acuerdos de niveles de servicio	República de Colombia – Ministerio de comunicaciones – 2008 Políticas de Seguridad para la Honorable Cámara de Representantes – C.E. Parra Ulloa, S. L. Pedreros Espitia – Universidad Distrital Francisco José de Paula – 2008. Estrategia de TICs Guía de Administración del Riego NTC ISO 3100 Gestión del Riego Mapa de Riesgos	
<b>12. RIESGOS</b>		<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atraso o no ejecución de proyectos de tecnología programados</li> <li>▪ Ejecución de proyectos de tecnología que no cumplan a cabalidad con su objeto por falta de planeación en lo referente a la integración de las diferentes áreas de la Entidad</li> <li>▪ Interrupción de actividades por caídas de los sistemas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación estratégica de TICs y Seguimiento</li> <li>▪ Autorización y control unificado en la Oficina de Planeación y Sistemas para las adquisiciones relacionadas con TICs.</li> <li>▪ Plan de Contingencias</li> <li>▪ Planes de mantenimiento preventivo, disponibilidad, capacidad y disponibilidad</li> <li>▪ Back-Ups</li> </ul>			
<b>14. INDICADORES</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de tiempo de servicio de redes</li> <li>• % de tiempo disponibilidad servidor de correo electrónico</li> <li>• % de tiempo al aire servidor web institucional</li> <li>• % solicitudes TICs atendidas</li> <li>• % Actividades de backup programadas realizadas satisfactoriamente</li> <li>• % Cumplimiento de niveles de servicio de proveedores</li> </ul>					
<b>15. RECURSOS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Humanos: Personal de planta y/o contratistas</li> <li>– Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad</li> <li>– Tecnológicos: Hardware y software SIIF, KACTUS, SEVEN, HULA, PRONTUS redes WAN, LAN</li> <li>– Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso</li> <li>– Materiales: Formatos y papelería</li> <li>–</li> </ul>					
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE	FECHA
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>					
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA			FECHA RECIBIDO	FIRMA



## 7.2.16. CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

1.TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Evaluar sistemáticamente el sistema de control interno y la gestión de la entidad así como la evaluación independiente a través de auditorías internas como mecanismo de verificación de la efectividad del control interno, propiciando el mejoramiento continuo del control y de la gestión de la Cámara de Representantes y fomentando el cambio de actitud del servidor público hacia el autocontrol.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Coordinador de Control Interno		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: Fin:	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Mesa Directiva  <b>Externos:</b> – Grupos de interés externos – Organismos de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de auditoría</li> <li>Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>Plan de Acción por dependencia</li> <li>Proyectos de Inversión</li> <li>Mapa de Riesgos</li> <li>Metodologías de evaluación y auditorías</li> <li>Instructivos</li> <li>Estados contables y financieros</li> <li>Directrices de la Contaduría General de la Nación</li> <li>Informes Final de Auditoría Regular de la Contraloría</li> <li>Plan de actividades de fomento de la cultura de control y autocontrol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría</li> <li>Seguimiento</li> <li>Fomento de la cultura de control y autocontrol</li> <li>Gestión de mapas de riesgos consolidación y acompañamiento</li> <li>Formulación y seguimiento de planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorías realizadas</li> <li>informes de las revisiones permanentes o el cumplimiento de las actividades planteadas en el plan de mejoramiento</li> <li>Actividades de fomento de la cultura de control y autocontrol realizadas</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las Dependencias</li> <li>Todos los Procesos</li> <li>Mesa Directiva</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de interés externos</li> <li>Organismos de Control</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 1000:2005;</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.18 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad	– MECI - Componente del subsistema de Evaluación	Constitución Política de Colombia Ley 5ª. de 1992, Ley 3ª. de 1992. Ley 1318 de 2009 Ley 87 de 1993 y decretos reglamentarios Decreto 2145 de 1999, Decreto 2539 de 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Evaluación</li> <li>Informe de Auditoría</li> <li>Informes de Seguimiento</li> <li>Evaluación del Auditor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Tablero de indicadores</li> <li>Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>Programación de evaluaciones</li> <li>Y de auditoría</li> <li>Documento para evaluar la adecuación y eficacia de los mecanismos de control</li> </ul>

numeral 5.4.2. literal a.		Circulares Directrices Circular No. 042 de 2001, emitida por la Contaduría General de la Nación,		<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico</li> <li>Planes de Acción</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>		<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de aplicar las metodologías y técnicas avanzadas en la evaluación del S. C. I. y auditorías internas</li> <li>Deficiencia en la evaluación del sistema de control interno.</li> <li>Inadecuado seguimiento a las recomendaciones y planes de mejoramiento</li> <li>Debilidad en el plan de auditorías e incumplimiento en la ejecución de auditorías.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>Fortalecimiento del Control, autocontrol y autogestión</li> <li>Actas del Comité de Coordinación de Control Interno</li> <li>Concertación de los planes de mejoramiento</li> </ul>		
<b>14. INDICADORES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de evaluaciones programadas/ Cantidad de evaluaciones ejecutadas</li> <li>Cantidad de auditorías programadas/ Cantidad de auditorías ejecutadas</li> <li>Cantidad de recomendaciones formuladas/ Cantidad de recomendaciones implementadas</li> <li>Riesgos Previstos/ riesgos prevenidos como resultado de las evaluaciones y auditorías realizadas</li> <li>Posibilidad de comisión de errores y/o irregularidades/ Reducción de Errores y/o irregularidades</li> </ul>				
<b>15. RECURSOS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos: Personal de planta y/o contratistas</li> <li>Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad</li> <li>Tecnológicos: Hardware y software</li> <li>Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso</li> <li>Virtuales: Internet, Intranet, página web, correo electrónico, plataforma informática</li> <li>Materiales: Formatos y papelería</li> </ul>				
<b>16. CONTROL DE CAMBIOS</b>				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		RESPONSABLE	FECHA
<b>17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN</b>				
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA

## 7.2.17. CARACTERIZACIÓN PROCESO RENDICIÓN DE CUENTAS

1. TIPO DE PROCESO                      ESTRATÉGICO                       MISIONAL                       APOYO                       CONTROL Y EVALUACIÓN

<b>2. OBJETIVO</b>	Dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión anual de la Corporación, mediante herramientas de transparencia, comunicación efectiva y dialogo directo, el cual se realizara a través de audiencias públicas y medios de comunicación; con el apoyo y participación de todos los líderes de los procesos legislativos y administrativos.			
<b>3. RESPONSABLE</b>	Representante legal de la Corporación		<b>4. ALCANCE</b> Inicio: compilación de la información Fin: divulgación y audiencias publicas	
<b>5. PROVEEDOR</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>9. CLIENTE</b>
<b>Internos:</b> Todas las Dependencias Todos los Procesos Mesa Directiva  <b>Externos:</b> – Grupos de interés externos – Organismos de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes legislativos de comisiones.</li> <li>• Informes administrativos de los procesos.</li> <li>• Informes de consulta de organismos de control.</li> <li>• Plan Estratégico y Plan de Acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de Mesas de trabajo y establecer equipo que adelantara el proceso.</li> <li>• Solicitud de la Información.</li> <li>• Elaboración del Cronograma.</li> <li>• Consolidación de la Información</li> <li>• Preparación del informe preliminar.</li> <li>• Relación de grupos de interés y veedurías.</li> <li>• Preparación del informe final.</li> <li>• Organización de las audiencias publicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informe final de la Rendición de cuentas del área legislativa y Administrativa.</li> <li>– Acta de las audiencias publicas</li> </ul>	<b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las Dependencias</li> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Mesa Directiva</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos de interés externos</li> <li>• Organismos de Control</li> <li>• ciudadanía</li> </ul>
<b>10 REQUISITOS APLICABLES</b>			<b>11. DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>10.1 NTC GP 1000:2009;</b>	<b>10.2 MECI 2014</b>	<b>10.3 LEGALES</b>	<b>11.1 REGISTROS</b>	<b>11.19 DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Las políticas establecidas en el manual de calidad	– MECI – en este modelo no se tiene definido el proceso de rendición de cuentas.	Constitución Política de Colombia Ley 5ª. de 1992, Ley 3ª. de 1992. Ley 1318 de 2009 Ley 87 de 1993 Documentos CONPES 3654 de 2010 Ley 1474 de 2011.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de mesa de trabajo</li> <li>• Formatos de recolección de información.</li> <li>• Actas de audiencias publicas</li> <li>• Informes de diseño de estrategias de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Planes de Acción</li> <li>• Informes de organismos de Control</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Informes de Control Interno</li> <li>• Guía de la Secretaria de Transparencia-Plan anticorrupción.</li> </ul>
<b>12. RIESGOS</b>			<b>13. PUNTOS DE CONTROL</b>	

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información incompleta y limitada</li> <li>• El contenido de la información no refleja la gestión</li> <li>• No se invitan a todos los grupos de interés</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro numérico de los proyectos de ley y actos legislativos</li> <li>• Registro secuencial de los proyectos</li> <li>• Registro de Actas de Comisión y Plenarias</li> <li>• Expedientes de cada proyecto de ley</li> <li>• Registro órdenes del día</li> </ul> |
|---|--|

**14. INDICADORES**

- Los Establecidos en el Manual de indicadores para el proceso de Rendición de cuentas

**15. RECURSOS**

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y software
- Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso
- Virtuales: Internet, Intranet, página web, correo electrónico, plataforma informática
- Materiales: Formatos y papelería

**16. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA

**17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
	FECHA	01-08-2015	
	PÁGINA	x de x	

## 8. GESTIÓN DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad diseñado y desarrollado para la Cámara de Representantes asegura su implementación acorde con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y MECI 2014, como se evidencia a continuación.

### 8.1. REQUISITOS GENERALES.

La Alta Dirección de la Cámara de Representantes asegura que sus funciones se ejercen de acuerdo con lo estipulado en el Sistema de Gestión de la Calidad definido y el alcance del mismo; dicho sistema se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para mantener y mejorar la eficacia del Sistema, la Alta Dirección de la Corporación establecen:

- a) Identificar los procesos necesarios en la Institución conforme lo registrado en el numeral 6 de este manual.
- b) Describir la secuencia entre los procesos y determina su interacción según lo establecido en el numeral 5 de este manual.
- c) Asegurar la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y control de los procesos.
- d) Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos mediante los resultados del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad y las Revisiones por la Dirección.
- e) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

### 8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.

#### 8.2.1. Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está elaborada y adecuada a las características y necesidades de la Organización y sus usuarios, la complejidad de su función y la competencia de sus servidores, e incluye:

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
FECHA	01-08-2015		
PÁGINA	x de x		

- a) La Política y los Objetivos de Calidad
- b) El Manual de Calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos por el Sistema.
- d) Los registros requeridos por la Norma y el propio Sistema.

Se soporta la evidencia del cumplimiento de los requisitos y la eficacia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad con los registros que cada proceso genera.

### 8.2.2. Manual de Calidad.

En este documento se registra la Política y Objetivos de la Calidad, así como el alcance y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, también se justifican las exclusiones.

Se hace referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como una descripción de la interacción entre los procesos.

### 8.2.3. Control de los Documentos.

La Corporación deberá elaborar y mantener actualizada la “Guía para la elaborar y presentar Documentos en la Cámara de Representantes”, en la que se establecen las pautas para la emisión, aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, distribución y disponibilidad de los documentos y formatos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad en los puntos de uso, en condiciones legibles y fácilmente identificables, previniendo el uso de documentos obsoletos.

### 8.2.4. Control de los Registros.

La Corporación deberá elaborar y mantener actualizada la “Guía para la elaborar y presentar Documentos en la Cámara de Representantes”, si existe, en la cual se incluye el control sobre los documentos que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema.

En dicha Guía se consideran las acciones necesarias para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros acorde con las normas vigentes.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
	FECHA	01-08-2015
	PÁGINA	x de x

En la actualidad se están depurando formatos que han surgido y que presentan fallas técnicas, con los nuevos diseños se pueden eliminar algunos lo que representa una alta economía de trámites y de papel.

### **8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

#### **8.3.1. Compromiso de la Dirección.**

La Alta Dirección (Mesa Directiva, Secretaría General, Presidentes de Comisiones, Secretarios de Comisiones, Jefes de Oficinas Asesoras, Dirección Administrativa y sus Jefes de División), se asegura que se establece, documenta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en la Cámara de Representantes. Este compromiso se evidencia mediante acciones como el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, así como su difusión, las revisiones periódicas del Sistema, la identificación y gestión de los recursos necesarios y el enfoque hacia el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios, entre otras.

En el desarrollo de estas actividades cada integrante, según su competencia, mantiene registros que proporcionan evidencia de este compromiso.

#### **8.3.2. Enfoque al Usuario.**

A través de la definición de los procesos, se asegura el óptimo ejercicio de las funciones constitucionales y legales, como una de las premisas del Sistema, cumpliendo los requisitos exigidos para la prestación y buscando exceder las expectativas de quienes acuden a la Cámara de Representantes a ser atendidos.

#### **8.3.3. Política de la Calidad.**

La Alta Dirección ha asegurado el establecimiento de una Política de la Calidad, adecuada a la Misión Institucional, aplicable, coherente con el Plan Estratégico Institucional, los planes operativos y de gestión, así como con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI-2014).

Dicha declaración se puede ver en el numeral 4.1. de este manual, evidenciándose que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad. La política es analizada para su continua adecuación a través de las Revisiones por la Dirección.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
	FECHA	01-08-2015	
	PÁGINA	x de x	

## 8.4. Planificación.

### 8.4.1. Objetivos de la Calidad.

La Alta Dirección de la Honorable Cámara de Representantes se asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la Organización.

Los Objetivos de la Calidad son coherentes con el Plan Estratégico Institucional y con la Política de la Calidad y se encuentran documentados en el presente Manual.

### 8.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Planificación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma y los Objetivos de Calidad.

Cuando se implementan cambios en el Sistema se realizan de forma planificada, designando responsabilidades, asegurando la asignación de recursos e información, con lo que se garantiza el mantenimiento de la integridad del mismo.

## 8.5. Responsabilidad, autoridad y Comunicación.


### 8.5.1. Responsabilidad y autoridad.

La Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes se asegura que la responsabilidad y autoridad del personal que desarrolla las actividades se encuentran descritas en este Manual (ver numeral 7.2.), en los procedimientos, guías, instructivos y demás documentos del Sistema y son comunicadas al personal en los procesos de inducción y otros mecanismos como Comités, oficios, publicaciones, talleres de trabajo y reuniones.

### 8.5.2. Representante de la Dirección.

La Alta Dirección designó como su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Jefe de Planeación y Sistemas, quien independientemente de las responsabilidades que tiene en su cargo, cuenta con la responsabilidad y autoridad necesarias para impulsar, coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para la Cámara de Representantes. Sus funciones fueron definidas en el numeral 2.5 Estructura de la Calidad.



 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
FECHA	01-08-2015		
PÁGINA	x de x		

### 8.5.3. Comunicación interna.

La Alta Dirección del Sistema asegura la aplicación de mecanismos de comunicación eficaces y apropiados al Personal que participa en él, a través de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad, comunicados por escrito, reuniones de trabajo periódicas, comunicación directa a todos los niveles de la Organización, publicaciones, boletines, correos electrónicos, entre otros, en los que se informa sobre temas tales como cumplimiento de objetivos, quejas de los usuarios, documentación, cambios en el Sistema y en general aspectos de su desarrollo e implementación.

### 8.6. Revisión por la Dirección.

#### 8.6.1. Generalidades.

La Alta Dirección del Sistema establece la Revisión al mismo de manera anual y permanente si es el caso, para asegurar su pertinencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad. Se mantienen registros de dichas revisiones.

#### 8.6.2. Información para la Revisión.

La información para la Revisión es solicitada por el Representante de la Dirección a quienes se desempeñen como Coordinadores de los aspectos, procesos o áreas a revisar e incluye:

- a) Resultados de Auditorías de Calidad.
- b) Retroalimentación de los grupos de interés.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad de los Servicios.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.
- h) Estado de la Política y Objetivos de la Calidad.
- i) Evaluación del desempeño de proveedores.
- j) Comunicación interna y ambiente laboral.

#### 8.6.3. Resultados de la Revisión.

De cada revisión se elaborará un informe que debe proporcionar declaración relevante sobre los aspectos revisados, por ello hará referencia al objetivo del Plan, su alcance, las herramientas y métodos empleados, los hallazgos, las

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
	FECHA	01-08-2015
	PÁGINA	x de x

conclusiones y las recomendaciones de primera instancia. Dicha información servirá para:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b) La mejora de los servicios, en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- c) La evaluación de necesidades de recursos.

## **8.7. Gestión de los recursos.**

### **8.7.1. Provisión de Recursos.**

La Cámara de Representantes determina los recursos necesarios para operar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las necesidades y expectativas de los usuarios, su proceso financiero y el presupuesto aprobado para cada vigencia.

### **8.7.2. Talento Humano.**

La Cámara de Representantes reconoce que su capital Humano es primordial para llevar a cabo lo planteado para su Sistema de Gestión de la Calidad y volver realidad su Política y Objetivos de la Calidad. Por ello se asegura que el Personal que participa en los procesos, sea competente de acuerdo con lo establecido en cuanto a requisitos de educación, formación y experiencia conforme lo estipulado en las normas.

### **8.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación.**

Quienes cumplen funciones o actividades de Coordinación en las dependencias, determinan según la evaluación, si el personal a su cargo es competente; en caso que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleven a cabo los procesos de inducción, reinducción o capacitación que permitan cubrir el diferencial detectado.

Los registros de la competencia del personal se encuentran en el fólder de Hoja de Vida de cada uno, en ellos se demuestra la educación, capacitación, habilidades y experiencia adecuadas a cada puesto.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
FECHA	01-08-2015		
PÁGINA	x de x		

Quienes están al frente de las áreas se aseguran que el personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad.

#### **8.7.4. Infraestructura.**

La Alta Dirección con base en las necesidades y las normas establecidas, programa los requerimientos de infraestructura (planta física, equipos, servicios de apoyo, entre otros), los que se gestionan a través de la División de Servicios adscrita a la Dirección Administrativa de la Organización.

#### **8.7.5. Ambiente de Trabajo.**

La Alta Dirección determina las condiciones del ambiente de trabajo, mediante la aplicación de encuestas de clima laboral.

Con base en los resultados de la evaluación del clima laboral en un periodo determinado, se diseñan planes de mejoramiento que impacten positivamente en el ambiente de trabajo, de tal forma que se mejore la satisfacción del cliente interno y ello se refleje en que el desempeño del personal satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.


### **8.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

#### **8.8.1. Planificación de la prestación del servicio.**

Los responsables de los procesos, dependencias u otros aspectos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollan las acciones determinadas en los respectivos procedimientos para planificar y desarrollar las actividades tendientes a garantizar una adecuada ejecución de las funciones asignadas.

El resultado de estas actividades se evidencia en los Planes Operativos y de Gestión de las dependencias involucradas, los cuales se ajustan a las necesidades y permiten a dichas áreas contar con una metodología de operación para la prestación del servicio de forma coherente.

Durante la planificación del ejercicio de las funciones de la Corporación se incluye:

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
FECHA	01-08-2015		
PÁGINA	x de x		

- a) Los Objetivos de la Calidad y los requisitos de la función legislativa según la normatividad vigente.
- b) La necesidad del establecimiento de procesos documentados adicionales a los ya existentes y de apropiar los recursos necesarios específicos para la función legislativa, según los presupuestos aprobados.
- c) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos.

## **8.8.2. Procesos relacionados con los usuarios.**

### **8.8.2.1. Revisión de los Procedimientos relacionados con el servicio.**

La Cámara de Representantes efectúa en forma periódica la revisión de los procedimientos relacionados con el ejercicio de su función, lo cual incluye los momentos previos a la contratación y ejecución de la misma.

Se revisa que el ejercicio de su función cumpla los procedimientos estipulados en las normas y la realizará el Líder del Proceso en coordinación con la Oficina de Planeación y Sistemas.

Se mantienen registros de la revisión de los procedimientos relacionados con el ejercicio de su función y de las acciones originadas por este efecto; cuando existen cambios en los procedimientos, los responsables de los procesos se aseguran que sea modificada la documentación correspondiente y que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas involucrados, sean informados y entiendan los cambios. La documentación actualizada permanece en la intranet y la comunicación se realiza por medio de reuniones, oficios, circulares entre otros.

### **8.8.2.2. Comunicación con los usuarios.**

La Cámara de Representantes establece distintos medios para la comunicación eficaz con los usuarios tales como: buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, reuniones de Comités, atención personalizada, correo electrónico, reuniones convocadas por la Comunidad, entre otros, que permitan efectuar una retroalimentación a sus dudas, quejas, comentarios y sugerencias con respecto al servicio o consultas sobre el resultado de sus peticiones. Dar aplicación a la ley 1712 de 2014.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
FECHA	01-08-2015		
PÁGINA	x de x		

### **8.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.**

#### **8.8.3.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios.**

Las adquisiciones de bienes y servicios se surten a través de los procesos de Contratación, Servicios, Talento Humano y Asesoría Jurídica y según el Plan anual de adquisiciones.

Estos procesos ejecutan compras de bienes y contratación de servicios de acuerdo con lo determinado en sus procedimientos, en los que se establece la forma en que se asegura que los productos o servicios cumplen con los requisitos de los usuarios, fijados en los requerimientos y términos de referencia o disposiciones aplicables según Colombia Eficiente.

De otro lado, determinan cual será el alcance y control que se aplique a los productos o servicios y proveedores que los suministren, dependiendo del impacto que estos tienen en la prestación de los servicios.


Los procedimientos definen los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores conforme las disposiciones vigentes. Con base en la información que genera el análisis del comportamiento de los proveedores, se toman las acciones pertinentes y se dejan los registros correspondientes.

#### **8.8.3.2. Información para la adquisición de bienes y servicios.**

La información descrita en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, incluye, cuando es apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del proveedor.

Se asegura la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
	FECHA	01-08-2015	
	PÁGINA	x de x	

### 8.8.3.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.

En los procedimientos de los procesos de adquisición de bienes y/o servicios, se tienen establecidos los criterios, acciones de inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio adquirido cumple con lo especificado en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

Cuando sea necesario, la entidad lleva a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, lo cual queda establecido en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

### 8.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.

#### 8.8.4.1. Control del ejercicio de las funciones.

Los responsables de los procesos planifican y mantienen bajo circunstancias controladas el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes, según lo estipulado en la Constitución y las leyes. Las condiciones controladas incluyen cuando es necesario:

- a) La información que registra las características del ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes se encuentra descrita en la Constitución y la ley 5 de 1992 y sus modificaciones.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo en procedimientos, guías, instructivos, entre otros.
- c) Los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia.

#### 8.8.4.2. Validación del ejercicio de las funciones.

Los responsables de los procesos, dependencias u otros aspectos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, validan los procesos el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes mediante actividades de seguimiento. Las técnicas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
FECHA	01-08-2015		
PÁGINA	x de x		

d) Los requisitos de los registros , evidencias y documentos que se utilicen.

### **8.8.4.3. Identificación y trazabilidad.**

Los responsables de los procesos, cuando es apropiado, identifican el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes por medios adecuados, a través de toda la ejecución de las mismas.

### **8.8.4.4. Propiedad del usuario.**

Los responsables de las áreas que reciben bienes que son de propiedad del usuario, cuidan que mientras que estén bajo su control o estén siendo utilizados por ellos, se identifican, verifican, protegen y salvaguardan incluyendo aquellos que son suministrados para su utilización e incorporación dentro del ejercicio de las funciones de la Corporación.

### **8.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.**

La Cámara de Representantes determinó en los procedimientos internos, el seguimiento y la medición por realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del ejercicio de las funciones de la Corporación con los requisitos determinados. Para asegurar la validez de los resultados.

### **8.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

#### **8.8.6.1. Generalidades.**

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, definen, planifican e implementan las actividades de medición, análisis y mejora, así como las de seguimiento necesarias para asegurar la conformidad del ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes, la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y la consecución de la mejora continua de su eficacia.

#### **8.8.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

##### **8.8.6.2.1. Satisfacción del Cliente.**

En las áreas de prestación de servicios, los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, obtienen información relativa a la percepción con respecto a satisfacción de sus necesidades y expectativas, a través de medios como los que se mencionan:

Calle 10 No 7-50 Capitolio Nacional  
Carrera 7 N° 8 – 68 Ed. Nuevo del Congreso  
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa  
PBX 3823000/4000/5000 Ext:

www.camara.gov.co  
twitter@camaracolombia  
Facebook: @camaraderepresentantes  
Línea Gratuita 018000122512

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
	FECHA	01-08-2015	
	PÁGINA	x de x	

- a) Buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- b) Reuniones de Comités y/o Comisiones.
- c) Atención personalizada.
- d) Correo electrónico.
- e) Reuniones convocadas por la Comunidad.
- f) Informes de Auditorías y Revisiones por la Dirección.

La información recopilada se emplea para la mejora de los procesos.

#### **8.8.6.2.2. Auditoría Interna.**

La Alta Dirección se asegura de llevar a cabo Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad, en desarrollo del Manual de Evaluación del Sistema de Control Interno de Auditoría por Áreas y del Sistema de Gestión de Calidad, para determinar:

- a) La conformidad con la planificación y los requisitos establecidos.
- b) La eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.


#### **8.8.6.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.**

En las áreas misionales los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, hacen seguimiento de los procesos y establecen las mediciones necesarias que permiten verificar la obtención de los resultados planificados y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, aplicando las correcciones y acciones correctivas que correspondan cuando detectan desviaciones, asegurando la conformidad del ejercicio de las funciones de la Corporación. Esto se efectúa a través del cumplimiento de los procedimientos, las Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, entre otros.

#### **8.8.6.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES.**

En los distintos procesos, los responsables de los mismos o coordinadores de dependencias o proyectos, identifican y controlan los servicios que no sean conformes con los requisitos para prevenir su prestación no intencional.



 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
	FECHA	01-08-2015	
	PÁGINA	x de x	

Para lo anterior se emplean los procedimientos documentados, “Acción Correctiva” y “Acción Preventiva”, en los que, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Eliminar la no conformidad detectada.
- b) Impedir su uso o aplicación originalmente previstos.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades, de las acciones tomadas incluyendo las concesiones obtenidas.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, toman acciones respecto de efectos potenciales de una no conformidad entregada.

#### **8.8.6.4. ANÁLISIS DE DATOS.**

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, identifican, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar los aspectos en que pueda realizarse acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.

El análisis de los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y de otras fuentes, suministra información sobre:

- a) La satisfacción del usuario.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y servicios.
- d) El desempeño de los proveedores.

#### **8.8.6.5. MEJORA.**

##### **8.8.6.5.1. Mejora continua.**

La Alta Dirección y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, mejoran continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, sustentados en el análisis de la Política y Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías y de las

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>		
	CÓDIGO	MC-	
	VERSIÓN	02	
	FECHA	01-08-2015	
	PÁGINA	x de x	

Revisiones por la Dirección, el análisis de datos y los efectos de acciones correctivas y preventivas presentadas.

#### **8.8.6.5.2. Acción correctiva.**

La Alta Dirección y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, realizan acciones correctivas de acuerdo con el efecto de las no conformidades, para eliminar sus causas y evitar que se repitan.

Para lo anterior se emplea el procedimiento documentado “Acción Correctiva”, en el cual, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los usuarios).
- b) Determinar las causas de su origen.
- c) Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que eviten su nueva ocurrencia, determinarlas e implementarlas.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la efectividad de dichas acciones.

#### **8.8.6.5.3. Acción preventiva.**

La Alta Dirección y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, realizan acciones preventivas, de acuerdo con el efecto de las no conformidades potenciales, para eliminar sus causas y advertir su ocurrencia.

Para lo anterior se emplea el procedimiento documentado “Acción Preventiva”, en el que, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que prevengan la ocurrencia de no conformidades
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la efectividad de dichas acciones.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>Manual de Calidad</b>	
	<b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>	
	CÓDIGO	MC-
	VERSIÓN	02
	FECHA	01-08-2015
	PÁGINA	x de x

Recomendamos la aplicación de este importantísimo documento que se diseñó con el propósito de mejorar los niveles de productividad en busca de obtener un mejoramiento continuo.

**Lideró:** Ingeniero Alesaed Cossio Contreras, Jefe Oficina de Planeación y Sistemas.

**Colaboradores:** Ing. Álvaro Torres Téllez  
 Ing. Diana Carolina Díaz  
 Ing. Ángel David Pérez  
 AP. Paula Alejandra Poveda  
 AE. Manuel Alemán