

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

POLÍTICA DE OPERACIONES

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

AÑO 2018

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

1. PRESENTACIÓN

Las Políticas de Operación representan el Elemento de Control que establece las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Contraloría Departamental de Bolívar; define los límites y parámetros necesarios para desarrollar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la Contraloría. En este sentido, las Políticas de Operación establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos que inhiben el cumplimiento de las metas y sus resultados; definen parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen la responsabilidad de su ejecución.

Estas guías de acción son de carácter operativo, de aplicación cotidiana y dan seguridad y confianza a quien debe responder por la ejecución de procedimientos y actividades específicas.

Las Políticas de Operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo. Es así como las Políticas de Operación constituyen una herramienta valiosa para la Entidad, que facilita el control administrativo y reduce la cantidad de tiempo que los directivos ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Será por lo tanto primordial no abandonar la revisión periódica de estas herramientas en la Entidad, con el fin de realizar los ajustes pertinentes que garanticen su mejora continua.

En este documento se presentan inicialmente las Políticas de Operación aplicables a todos los procesos, y seguidamente, las políticas específicas de cada proceso.

En su condición de Políticas, los siguientes postulados deben ser cumplidos a cabalidad y de manera permanente por todos los funcionarios de la Contraloría Departamental de Bolívar, según su competencia e independientemente de su forma de vinculación o tiempo de permanencia.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

2. GENERALIDADES DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

2.1. MISION

«Ejercer el control y vigilancia de los recursos públicos a las entidades o sujetos de control en el Departamento de Bolívar, mediante la aplicación de los sistemas y principios del Control Fiscal contemplado en las normas y leyes vigentes, integrado con el talento humano y la participación de la ciudadanía como una fuente de información y comunicación».

2.2. VISION

«Ser en 2019 una entidad orgánica, con áreas funcionales y misionales modernas en tecnologías, investigación y conocimiento, con un capital humano idóneo, capaz de aportarle al control de la gestión fiscal de los recursos del Estado».

2.3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Contraloría Departamental de Bolívar orienta sus esfuerzos al mejoramiento continuo de la gestión administrativa y fiscal, apoyada en un talento humano competente, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, desarrollando sus actividades en el marco de la Constitución y la Ley, así como en las mejores prácticas de gestión y la mayor idoneidad ética y moral.

En cumplimiento de ésta política, la Contraloría Departamental de Bolívar evalúa y ajusta sus procesos y procedimientos para el ejercicio de la vigilancia de la gestión fiscal y desarrollo administrativo. Para ello, se actualiza su Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión la Calidad de conformidad con la Norma ISO

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

9001:2015. Para cumplir con éstas políticas, se requiere la participación activa, consciente y decidida de todos los funcionarios de la organización.

Para cumplir esta política de Calidad es necesario lograr los siguientes objetivos de calidad:

1. Mejorar la percepción del cliente respecto al control fiscal que ejerce la Contraloría y la satisfacción del servicio prestado.
2. Advertir a los sujetos de control sobre los posibles riesgos en la inversión de los recursos del Estado para garantizar oportunidad en la vigilancia de los recursos públicos.
3. Desarrollar plan de formación para mejorar el desempeño y competencia de los funcionarios
4. Mejorar la gestión de los procesos implementando modelos de calidad basados en la Norma Iso 9001:2015 y MECI.

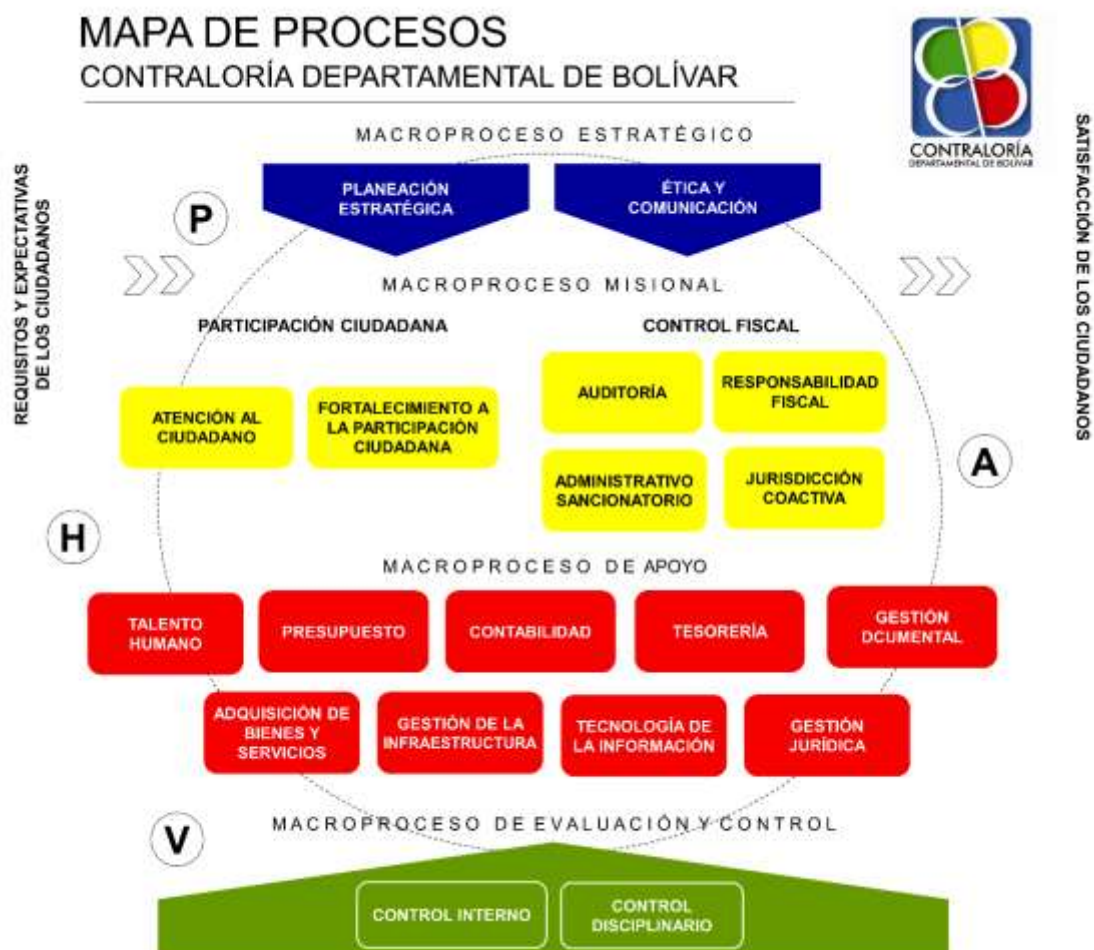
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de La Contraloría Departamental de Bolívar tiene un enfoque basado en procesos, en la estandarización y la calidad total, que busca mejorar continuamente las actividades inherentes a la naturaleza del control fiscal y aumentar la satisfacción de las entidades sujetas a control y de la comunidad en general, mediante el cumplimiento de sus requisitos legales y reglamentarios y los establecidos en la normas ISO 9001:2015 y en el Modelo Estándar de Control Interno a través de la identificación e interacción de sus procesos.

3.1 MAPA DE PROCESOS

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018



4. POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

- Reconocimiento de la ciudadanía como punto de partida y principal destinataria de la Gestión Fiscal.
- Igualdad y Equidad a los sujetos vigilados.
- Reconocimiento del capital humano vinculado en la Contraloría Departamental, como fuente del conocimiento y aprendizaje.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Propiciar al interior de la entidad una cultura organizacional donde predomine el respeto, la confianza y la creatividad, como elementos esenciales para el desarrollo de nuestra misión y visión.
- Promover la vinculación de las organizaciones cívicas y comunales al ejercicio de nuestra actividad misional.

5. OBJETIVOS CORPORATIVOS Y ESTRATEGIAS

OBJETIVO 1: MEDIR Y EVALUAR LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES SUJETOS DE CONTROL, MEDIANTE LA APLICACIÓN ARTICULADA Y SIMULTANEA DE LOS DIFERENTES CONTROLES ESTABLECIDOS EN EL MARCO LEGAL DE COLOMBIA

Estrategias

- Hacer seguimientos permanentes a los planes de mejoramiento, tanto de la Gobernación y sus dependencias, y entidades descentralizadas, como de todas las alcaldías y entes descentralizados en el departamento.
- Hacer un monitoreo constante sobre el comportamiento de los indicadores del Índice de Gobierno Abierto IGA.
- Evaluar la gestión y los resultados de los sujetos de control del Departamento de Bolívar.

OBJETIVO 2: DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD FISCAL

Estrategias

- Proferir fallos con responsabilidad o sin responsabilidad fiscal en el marco de la legislación aplicable, respetando el debido proceso y las garantías procesales.
- Efectuar todas las diligencias necesarias que conduzcan a la determinación de conductas de los gestores fiscales, del daño patrimonial y del nexo causal.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Trasladar al área de jurisdicción coactiva, los títulos conformados por fallos con responsabilidad fiscal debidamente ejecutoriados.

OBJETIVO 3: ESTABLECER LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LOS GESTORES FISCALES, CUANDO SU CONDUCTA DE ACCIÓN U OMISIÓN SE HALLE ENCUADRADA EN UNA DE LAS CAUSALES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 101 DE LA LEY 42 DE 1993 Y EN EL 114 DE LA LEY 1474 DE 2011.

Estrategias

- Proferir decisión de los procesos administrativos sancionatorios, en los términos definidos en el marco jurídico colombiano..
- Trasladar los títulos ejecutivos debidamente ejecutoriados durante la vigencia.

OBJETIVO 4: LOGRAR EL RESARCIMIENTO DEL DAÑO AL PATRIMONIO PÚBLICO.

Estrategias

- Realizar las actuaciones requeridas para el cobro efectivo y eficaz de los fallos con responsabilidad fiscal, multas fiscales, recaudo de cuotas de fiscalización y demás títulos que llegue al área de jurisdicción coactiva.
- Realizar las actuaciones pertinentes para lograr el recaudo de la vigencia, decretando las medidas cautelares necesarias, y gestionando la realización de acuerdos de pago.

OBJETIVO 5: LOGRAR EL RECONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA COMO PRINCIPAL DESTINATARIO DE LA GESTIÓN FISCAL, PUNTO DE PARTIDA Y LLEGADA DEL EJERCICIO DEL CONTROL FISCAL.

Estrategias

- Atender de forma oportuna y adecuada todas las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Impulsar la creación, organización y formación de ciudadanos y organizaciones veedoras que apoyen de manera complementaria los esfuerzos de la Contraloría en la defensa de los recursos públicos.
- Realizar alianzas estratégicas con las universidades y otras organizaciones de investigación social para la creación de equipos especializados de veedores calificados.

OBJETIVO 6: GESTIONAR ACTIVIDADES PARA EL CONTROL DE LA CORRUPCION

Estrategias

- Participar activamente en la comisión Regional de Moralización..
- Desarrollar actividades para promover la lucha contra la corrupción..
- Implementar auditorías especiales en el tema de la contratación en el Departamento de Bolívar y sus municipios.

OBJETIVOS 7: PROMOVER LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y LA CAPACIDAD OPERATIVA.

Estrategias

- Profundizar en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y el MECI en el marco de los estándares de la Norma Iso 9001:2015 y el Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Apoyar permanente la capacitación para la obtención y desarrollo de competencias claves en el talento humano, incluyendo el aprendizaje de las mejores prácticas y una indispensable fundamentación ético-axiológica del personal.
- Determinar, proporciona y mantener la infraestructura tecnológica, informática y de comunicación necesaria para contribuir con el logro de los

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

objetivos corporativos y misionales, de igual forma gestión el cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.

- Garantizar los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos
- Mantener un adecuado sistema de gestión documental.
- Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la entidad.
- Administrar adecuadamente las partidas presupuestales asignadas, con la finalidad de ejercer un control oportuno y cubrir la totalidad de las necesidades económicas de la entidad.
- Fortalecer la gestión jurídica de la entidad.
- Registrar y clasificar los hechos económicos que se presenten en la entidad, con el fin de emitir los Estados Financieros de manera veraz, confiable y oportuna para que estos ayuden a una buena toma de decisiones y, recaudar, custodiar y efectuar los pagos de acuerdo con lo establecido en el PAC.

OBJETIVOS 8: PROMOVER Y VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES SOBRE MEDIO AMBIENTE APLICABLES A LOS DIFERENTES SUJETOS DE CONTROL DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR.

Estrategias

- Promover principios de protección de los recursos naturales en los sujetos de Control del Departamento de Bolívar.
- Realizar seguimiento permanente a los sujetos de control sobre el cumplimiento de las normas legales ambientales.

6. POLÍTICA DE OPERACIÓN DE LA CDB

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

Las políticas de operación tienen como propósito demarcar los lineamientos generales y específicos sobre los cuales debe desarrollarse la actividad misional de cada proceso y la entidad como un todo.

6.1. POLITICAS DE OPERACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- Todo funcionario de la Contraloría Departamental de Bolívar deberá portar de forma visible el documento que lo identifique como tal, y cuando sea aplicable, la camiseta, chaleco o distintivo que se disponga, con el fin de que pueda ser fácilmente identificado por la comunidad. Se hace énfasis en la aplicación de esta política cuando se realicen actividades de carácter operativas.
- Los funcionarios de la Contraloría Departamental de Bolívar darán respuesta veraz y oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos individualmente o a través de organizaciones, de acuerdo con sus competencias y los lineamientos de comunicación pública dictados en el plan de comunicaciones. Igualmente, deben dar atención oportuna, cálida y amable a todos los ciudadanos que acudan a las dependencias respectivas.
- Los funcionarios deben respetar y cumplir los horarios de atención al público. Los ajustes específicos en los horarios de atención al público deben ser concertados con el proceso de Talento Humano y comunicados ampliamente, para evitar traumatismos en la prestación de los servicios.
- Todos los procesos de la entidad realizarán seguimiento a su desempeño a través de actividades de autoevaluación basadas en las recomendaciones del Sistema Integrado de Planeación y Gestión.
- Todo documento u oficio que se genere en las diferentes dependencias debe incluir en la parte inferior el nombre de quien elaboró y revisó el mismo.
- Todo documento, oficio o formato generado por los procesos debe observar los parámetros, esquemas, fuentes y demás rasgos caracterizados en el Manual de Calidad y/o los modelos del Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- En cada proceso se debe llevar un adecuado archivo de gestión para custodiar los documentos que se generen o reciban, hasta tanto corresponda su traslado al archivo central, todo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley general de archivo.
- En todas las reuniones que se realicen en las dependencias se debe llevar registro de asistencia o participación. Se levantarán actas como evidencia de los temas tratados, cuando esté establecido o se estime pertinente.
- Toda información o noticia que se origine desde cada una de las dependencias Contraloría Departamental de Bolívar debe priorizar la entrega de la información a los medios institucionales como mecanismo de difusión y multiplicación de la misma.
- Todo Funcionario debe hacer respetar su lugar de trabajo, no debe permitir que personas ajenas a él o a la entidad utilicen los equipos o la información sin la debida autorización del titular.
- Los funcionarios deben velar por la seguridad e integridad de los bienes de la entidad, los recursos, la infraestructura física y tecnológica garantizando su uso adecuado y únicamente con fines institucionales.
- Gestionar los indicadores por procesos para evaluar el avance de la gestión.

6.2. POLÍTICAS DE MEJORA CONTINUA

- Todos los procesos de la Contraloría realizarán seguimiento a sus logros y resultados, a través de actividades de autoevaluación basadas en las recomendaciones del Modelo Estándar de Control Interno “MECI”; y del Sistema de Gestión de la Calidad” SCG” así como hacer seguimiento a los planes, programas, indicadores y actividades.
- Todos los procesos deberán actuar proactivamente frente a las observaciones que realice la oficina de control interno o la Auditoría General de la República.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

6.3. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- Todos los procesos deben entregar proactivamente la información considerada pública con la periodicidad establecida en las herramientas de control de la publicación, con fines de publicarla y facilitar su accesibilidad a los ciudadanos y grupos de interés.
- Siempre que la información no esté sujeta a reservas, toda la información de gestión debe facilitarse al área de comunicaciones y/o tecnologías de información para su publicación.
- Todos los procesos deben entregar información necesaria para dar respuesta con eficiencia a los requerimientos que realicen las organizaciones de control social, los órganos de control y la ciudadanía en general.
- Todos los funcionarios deben facilitar los procesos de rendición de cuenta mediante e dialogo con los diferentes actores del control social y ciudadanos en general, respondiendo a sus solicitudes y dando explicaciones en los espacios que se requieran.

6.4. POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- Todo documento u oficio que se genere en las dependencias debe incluir en la parte inferior el nombre de quien proyectó y revisó el mismo.
- Todo documento u oficio que se genere en las dependencias debe incluir un encabezado con el logo de la entidad, el eslogan, indicación del área o proceso de donde proviene, código de ésta e indicar la versión del documento con su fecha.
- En cada proceso se debe llevar un adecuado archivo de gestión para custodiar los documentos que se generen o reciban, hasta tanto corresponda su traslado al archivo central, todo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley general de archivo.
- Todos los funcionarios deberán aplicar los procedimientos establecidos por la entidad para la custodia de los documentos físicos y electrónicos, así como para su préstamo.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Todos los procesos deberán realizar anualmente la transferencia del archivo inactivo al archivo central de acuerdo con el cronograma de transferencia documentales establecido por la oficina de gestión documental.

6.5. POLÍTICA DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL

- La comunicación interna se desarrollará por medio físico hasta tanto se implemente el uso preferencial de medios virtuales.
- Antes de imprimir los documentos se debe aclarar si es necesaria su impresión o si el medio de soporte admite la configuración de un archivo digital.
- En caso que sea necesario imprimir, para los documentos internos se debe utilizar la impresión a doble cara y hacer uso del papel reciclado.
- Revisar bien los textos en pantalla antes de imprimir, ortografía, márgenes, “vista previa”, reducción del tamaño de la fuente, entre otros, para evitar textos con errores y evitar el despilfarro de insumos.

6.6. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- Todos los procesos deben desarrollar la política institucional de administración del riesgo y de Riesgos de corrupción, actualizando sus respectivos mapas de riesgos.
- Todos los procesos deberán velar por el cumplimiento de las acciones y gestión de los indicadores, de conformidad con el mapa de riesgos por procesos institucional y, el de riesgos de corrupción.

6.7. POLÍTICAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

- Todos los funcionarios deben garantizar la racionalización de los pasos y requisitos para el acceso ciudadano a los trámites, servicios y procedimientos administrativos, favoreciendo, en lo posible, la gestión de éstos a través de tecnológicas de la información.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Se debe garantizar que el ciudadano pueda realizar la gestión de su trámite o solicitud a menores costos y con menor tiempo.

6.8. POLÍTICAS ÉTICAS

Todo funcionario de la Contraloría Departamental de Bolívar debe prestar el servicio público de su competencia teniendo en cuenta únicamente el interés general y observar las siguientes reglas:

- Comprometerse real y efectivamente con los fines esenciales del Estado y con los principios generales que rigen la función pública.
- Asumir una actitud pedagógica hacia el ciudadano en lo que respecta a los derechos y deberes de éste frente a la sociedad y al estado.
- Asumir con honradez su compromiso con la sociedad y con el Estado promoviendo la consecución de sus fines esenciales, la misión y objetivos de la Contraloría.
- Ejercer las funciones de su cargo de tal manera que sus motivaciones y procedimientos sean transparentes y facilite; en consecuencia, el ejercicio del derecho de control a la administración pública y a los actos del gobierno por parte del ciudadano.
- Adoptar una actitud de comprensión, respeto y defensa por el entorno social, cultural y ecológico en el cual presta su servicio.
- Desarrollar competencias comportamentales exigidas por su cargo y las actitudes de innovación y respeto por la opinión contraria con miras al mejoramiento de la calidad del servicio.

6.9. POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL

Los directivos y servidores públicos en general de la Contraloría se comprometen a mantener relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz, así mismo a implementar las acciones de mejoramiento institucional.

6.10. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Contraloría Departamental de Bolívar se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión y fortaleciendo los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación de la Gestión.

6.11. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD CON LA COMUNIDAD

La Contraloría Departamental de Bolívar se compromete a garantizarle al ciudadano los siguientes derechos:

- a) Ofrecer una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- b) Proveer un trato digno y amable, que respete las creencias, costumbres y opiniones del ciudadano.
- c) Mantener una comunicación clara con los ciudadanos.
- d) Garantizar el uso confidencial de la información que reciba o genere la Contraloría Departamental de Bolívar en desarrollo de los servicios que ofrece, y emplear esa información únicamente para los fines públicos respetando las normas de protección de datos personales.
- e) Entregar información sobre procedimientos, servicios, auditorías y demás aspectos administrativos.
- f) Recibir las peticiones de los ciudadanos en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como brindar información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- g) Informar, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y entregar copias, a costas del ciudadano, de los respectivos documentos.
- h) Brindar respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- i) Brindar atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO

La CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR actualizó el “MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL”, esquema que integra los catorces (19) procesos de la Entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con los requisitos de las Normas Internacional ISO 9001:2015.

- **Estratégicos:** *Planeación Estratégica, Ética y Comunicación.*
- **Misional:** *Atención al Ciudadano, Fortalecimiento a la Participación Ciudadana, Auditoría, Responsabilidad Fiscal, Administrativo Sancionatorio, Jurisdicción Coactiva.*
- **De apoyo a la Gestión:** *Talento Humano, Presupuesto, Contabilidad Tesorería, Gestión Documental, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión de la Infraestructura, Tecnologías de la Información, gestión jurídica.*
- **Evaluación:** *Control Interno, Control Disciplinario*

7.1. MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

7.1.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Es responsabilidad de la Alta Dirección definir la política orientada a las necesidades de la organización y sus clientes, así como la estrategia y su despliegue hacia todos los niveles de la organización. Igualmente, estructurar el sistema de indicadores y mediciones para el seguimiento a los objetivos, estrategias y actividades, implementar y verificar la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora sobre los resultados generados por los procesos a través de las Auditorías Internas de Calidad y de la Revisión por la Dirección.

Política de Operación del Proceso

- Establecer las directrices, políticas y objetivos de corto, mediano y largo plazo y las estrategias que garanticen la misión y visión de la Contraloría Departamental de Bolívar, en orientación al desarrollo del departamento, conforme a la legislación y normativa vigente.
- Propender porque en cada proceso, los lineamientos impartidos y su interacción con los demás procesos, generen la sinergia necesaria para el desarrollo de una efectiva gestión, enfocada al logro del plan estratégico.
- Garantizar la eficiente administración de la documentación y gestión de la información de la Contraloría Departamental de Bolívar.
- Establecer los lineamientos generales para el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en la Contraloría.

7.1.2. ÉTICA Y COMUNICACIONES

El Proceso de Ética y Comunicaciones establece los procedimientos de publicación de información de interés general, así como los lineamientos para la rendición de cuentas y la observancia de los valores y principios éticos institucionales en desarrollo de la misión de la Contraloría departamental de Bolívar

Política de Operación del Proceso

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos de la Contraloría Departamental de Bolívar y la consolidación de su imagen corporativa e institucional; así mismo implementar procesos de comunicación que logren persuadir, fomentar, divulgar y sostener los cambios que la institución requiera en los diversos grupos poblacionales y en su actividad misional.
- Garantizar la socialización y retroalimentación de los postulados del código de ética, integridad y buen gobierno de la Contraloría Departamental de Bolívar.
- Desarrollar las actividades de rendición de cuentas establecidas en los lineamientos generales para la rendición de cuentas institucional y de acuerdo con el cronograma de rendición de cuentas.

7.2. MACROPROCESO MISIONAL

7.2.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de Atención al Ciudadano busca la atención oportuna y eficaz de los requerimientos de la ciudadanía, a través de lineamientos para recibir, hacer análisis, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por la ciudadanía y las entidades ante la Contraloría Departamental de Bolívar; a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

Política de Operación del Proceso

- Todo requerimiento ciudadano debe ser atendido de conformidad con los procedimientos establecidos por la entidad, con un trato digno, observando los términos de ley para la atención de su requerimiento y garantizándoles sus derechos.
- Aplicar los protocolos de atención al ciudadano establecidos el Manual dispuesto por la entidad para tal fin.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Evaluar la satisfacción del ciudadano a través de las herramientas de calificación del servicio dispuestas por la entidad.

7.2.2. FORTALECIMIENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El proceso de fortalecimiento a la Participación Ciudadana busca promover en la ciudadanía y veedurías ciudadanas del departamento de Bolívar, el control fiscal participativo sobre la gestión pública. A su vez el Proceso de Participación Ciudadana se constituye en un insumo de los procesos de Control Fiscal y de Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, orientado al manejo y control de la información de la entidad.

Política de Operación del Proceso

- Liderar mecanismos de control social y participación ciudadana, generadores de una actividad fiscalizadora pedagógica, eficaz y oportuna, capaz de crear canales participativos de comunicación entre la entidad, la ciudadanía los sujetos de control y demás partes interesadas.
- Llevar un registro de las principales veedurías, agremiaciones, asociaciones y expresiones de la sociedad civil organizada que ejercen el control social en el departamento y convocarlas para la orientación y retroalimentación del proceso de control social conexo al control fiscal que ejerce la Contraloría Departamental de Bolívar.
- Observar las recomendaciones de las veedurías, asociaciones, agremiaciones y expresiones de la sociedad civil que sean allegadas a la Contraloría Departamental de Bolívar para el mejoramiento de la función pública en el orden departamental.

7.2.3. AUDITORÍA

Este proceso es el encargado de desarrollar las auditorías de control fiscal. Su producto es el Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, que se convierte en insumo para el proceso de Responsabilidad Fiscal, así mismo, tiene relación directa con la parte interesada (sujetos de control).

Política de Operación del Proceso

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Mantener relaciones de respeto mutuo y de armonía con los sujetos de control para el cumplimiento de la función pública de control fiscal y los fines del Estado.
- Obtener productos con estándares de calidad, oportunidad, efectividad e impacto mediante el monitoreo permanente y el desarrollo del concepto de mejora continua.
- Articular la auditoría, el control macro, el control social y el proceso de responsabilidad fiscal, fortaleciendo la efectividad de los hallazgos fiscales, la vinculación de la ciudadanía al control fiscal y la evaluación de la política pública.
- Propiciar el cumplimiento de los planes de desarrollo, institucionales y estratégicos de los sujetos vigilados, a partir de un control fiscal preventivo, persuasivo, oportuno, eficaz y eficiente.

7.2.4. RESPONSABILIDAD FISCAL

El proceso de Responsabilidad Fiscal busca determinar la responsabilidad fiscal cuando se haya producido un daño patrimonial al Estado, profiriendo un fallo contra los responsables y sus garantes, que conduzca al resarcimiento del daño causado al patrimonio.

El Proceso de Responsabilidad Fiscal interactúa principalmente con el Proceso de Control Fiscal del cual recibe el hallazgo fiscal y la indagación preliminar (con auto de archivo o con Auto que Responsabilidad Fiscal, establecer el responsable del daño patrimonial al Estado y lograr su resarcimiento. Así mismo interactúa con los Procesos de Planeación y Direccionamiento Estratégico en el seguimiento y medición de los procesos y en la aplicación de la Política y con enlace con Clientes con los resultados del proceso.

Política de Operación del Proceso

- Adelantar en oportunidad, con eficiencia y eficacia los procesos de responsabilidad fiscal hasta las decisiones de fondo.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

7.2.5. PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

El proceso de administrativo sancionatorio está orientado a remover los obstáculos y dificultades que impidan a la contraloría cumplir con sus obligaciones y con su objeto misional, imponiendo sanciones a los servidores públicos y/o particulares que administren fondos o bienes públicos.

Política de Operación del Proceso

- Establecer estrategias que permitan tratar con oportunidad los procesos Administrativos Sancionatorios, de tal forma que se prevenga la caducidad y prescripción de los mismos.
- Imponer multas por incurrir en conductas obstructivas, omisivas, evasivas o elusivas respecto al incumplimiento de deberes constitucionales y legales relacionados con la entrega y disposición oportuna, adecuada y certera de la información, la rendición de cuentas, o la aplicación de medidas preventivas y correctivas suscritas con la contraloría.

7.2.6. PROCESO JURISDICCIÓN COACTIVA

El proceso de Jurisdicción Coactiva busca lograr el pago por parte de los ejecutados de multas, cuotas de auditaje, y fallos con responsabilidad fiscal, entre otros títulos ejecutivos.

Política de Operación del Proceso

- Adoptar el reglamento interno de recaudo de cartera, compilar el procedimiento para el cobro por Jurisdicción coactiva, y las competencias en la Contraloría.
- Ejercer la gestión del Recaudo de cartera pública, de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público.
- Reglamentar y aplicar las medidas cautelares (Embargo, Secuestro, Avaluó y Remate de bienes del ejecutado) dentro del Proceso de Cobro Coactivo, con el fin de recuperar cartera.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

7.3. MACROPROCESO DE APOYO

7.3.1. PROCESO DE TALENTO HUMANO

El Proceso Gestión Humana juega un papel fundamental dentro del sistema, recibiendo del Proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico la política y los lineamientos de la Alta Dirección y los requerimientos y solicitudes de asignación de funcionarios de las diferentes dependencias de la entidad; para ello desarrolla el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, y evalúa las competencias de los funcionarios determinando las necesidades de capacitación con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Igualmente, determina los procedimientos necesarios para el suministro adecuado del talento humano, especialmente los relacionados con los procesos misionales.

Política de Operación

- La política de Talento Humano para la Contraloría departamental de Bolívar está orientada al desarrollo de la Gestión del Talento Humano, en la medida en que su aplicación y desarrollo deberá proveer a la administración de instrumentos técnicos y eficaces, tanto para la administración del talento humano como para la gestión del empleo público; en el marco de los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.
- La Gestión del Talento Humano está dirigida al logro de la satisfacción de los intereses generales y de la efectiva prestación del servicio, en observancia del criterio de mérito, de las cualidades personales y de la capacidad profesional, como elementos sustantivos de los procesos de selección del personal que integra la función pública.
- La Contraloría Departamental de Bolívar garantiza la profesionalización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública que busca la consolidación del principio de mérito y la calidad en la prestación del servicio público a los ciudadanos; la flexibilidad en la organización y gestión de la función pública para adecuarse a las necesidades cambiantes de la sociedad; la responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión y la Capacitación para aumentar

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

los niveles de eficacia y eficiencia en los Servidores Públicos vinculados a la Contraloría.

7.3.2. PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

El Proceso Gestión Financiera determina y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y por ende para el cumplimiento de la Misión Institucional, convirtiéndose en insumo de los demás procesos.

Política de Operación del Proceso

- Ejecutar de manera eficiente y transparente los recursos otorgados a la entidad, promoviendo la cultura del ahorro y la austeridad, con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos dentro del SGC. La Gestión Financiera busca asegurar los recursos imprescindibles para la financiación de proyectos, planes y programas que permitan alcanzar el logro de los objetivos de la entidad, a través de la elaboración y ejecución oportuna del presupuesto.

7.3.3. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El proceso de Gestión Documental de la Contraloría Departamental de Bolívar tiene por objetivo administrar, custodiar y preservar la memoria y el patrimonio documental de la CDB y facilitar su acceso y consulta, con el fin de garantizar la información como un activo institucional y un derecho de la comunidad, así:

- Garantizar de manera eficaz el manejo, custodia y preservación de la documentación interna y externa permitiendo su disposición oportuna,
- Brindar el servicio de atención e información al ciudadano a través del sistema de orientación y recepción de correspondencia.
- Desarrollar actividades específicas de conservación, organización, indexación, almacenamiento de los documentos de manera segura.

7.3.4. PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

El objetivo de este proceso es atender con eficiencia las solicitudes de los demás procesos con respecto de sus adquisiciones de bienes y servicios para el debido cumplimiento de las operaciones administrativas.

Política de Operación del Proceso

- Garantizar el suministro de bienes y servicios requeridos por los procesos para el cumplimiento de los fines de la Contraloría.
- Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones determinado los bienes y servicios que se contratarán en la vigencia.
- Asegurar la austeridad en el gasto mediante el análisis y estudios de mercados.
- Garantizar los principios de economía y transparencia en la selección del proveedor.

7.3.5. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Este proceso tiene la responsabilidad de planear y ejecutar proyectos que garanticen el mantenimiento de la infraestructura física y el apoyo logístico para el cumplimiento de los objetivos misionales

Política de Operación del Proceso

- Diseñar planes de mejoramiento preventivos a la infraestructura física de la entidad.
- Atender las necesidades y/o solicitudes de mantenimiento correctivo para el normal funcionamiento de la infraestructura física y/o logística de la entidad.

7.3.6. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

El objetivo de este proceso, es determinar, proporcionar y mantener la infraestructura tecnológica, informática y de comunicación necesaria para contribuir con el logro de los objetivos corporativos y misionales de la entidad

Política de Operación del Proceso

- Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica: hardware, software, conectividad y dispositivos de almacenamiento.
- Asegurar la protección de la información institucional a través de la ejecución de copias de seguridad sobre la información priorizada para su salvaguarda.
- Publicar con eficiencia la información requerida en la página web institucional.
- Dotar de elementos y herramientas tecnológicas a los funcionarios de la entidad, adecuados y suficientes para el desarrollo proactivo de sus responsabilidades y funciones.

7.3.7. PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

Este proceso tiene por fin asistir, asesorar y defender a la Contraloría Departamental de Bolívar de manera oportuna y efectiva en los procesos judiciales, administrativos, y/o mecanismos alternativos de solución de conflictos en los que este sea parte., además brindar asesoría jurídica a los demás procesos, y apoyar al contralor en decisiones de apelación, consultas, pronunciamientos y conceptos.

Política de Operación del Proceso

- Llevar la representación judicial y administrativa de la Entidad, procurando que los recursos e intereses de la Contraloría Departamental de Bolívar se preserven de acuerdo al orden jurídico, asistiéndola y/o defendiéndola en los procesos Judiciales, Prejudiciales y Administrativos.
- Emitir Conceptos Jurídicos que requieran las dependencias de la Contraloría y Entidades que soliciten de acuerdo a su naturaleza Jurídica y la relación

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

con este ente de Control, a fin de Coadyuvar al buen Funcionamiento de esta y la consecución de los fines esenciales del Estado.

- Lograr una actuación eficaz y garantista por parte de la entidad mediante la aplicación eficiente de las normas legales y reglamentarias del proceso sancionatorio fiscal.
- Emitir decisiones de cierre en materia de responsabilidad fiscal, sancionatoria y de cobro coactivo, garantizando el debido proceso y las garantías procesales.

7.4. MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

7.4.1. CONTROL INTERNO

El objetivo del proceso es el de verificar la existencia, operatividad y coordinación de cada uno de los elementos que componen el sistema de control interno, informando a la alta dirección y recomendando acciones para su mejoramiento continuo en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales. Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los parámetros de la ISO 9001:2015.

Política de Operación del Proceso

- El Proceso de Control Interno asesora, programa, ejecuta y evalúa de manera oportuna e independiente el desarrollo del Sistema de Control Interno mediante la implantación de un Modelo de Control Interno que propicie el Control Estratégico, el Control de Gestión y el Control de Evaluación, orientando sus acciones dentro de los principios de Autocontrol, autorregulación y autogestión como pilares básicos, construyendo una cultura de autocontrol y mejoramiento.
- Requerir y evaluar los planes de mejoramiento de los diferentes procesos cuando se extraen deficiencias u oportunidades de mejora a fin de asegurar el fortalecimiento institucional.
- Evaluar los indicadores de los procesos con el fin de medir el avance de la gestión.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	POLÍTICA DE OPERACIONES	Código: POPE -02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

- Brindar acompañamiento a los líderes de procesos y funcionarios para garantizar el cumplimiento del objeto misional de la entidad.
- Evaluar los avances de la política institucional de administración del riesgo y presentar recomendaciones.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Contralor Departamental