OBJETIVO GENERAL: El Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, define las Políticas de Operación como un elemento fundamental para el direccionamiento dado que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo y de otros procesos previamente establecidos por la entidad.

A través de este elemento se espera tener unos marcos de acción con miras a mejorar el quehacer de la Administración Pública.

Las Políticas de Operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo y lo relacionado con la información y comunicación.

Para su desarrollo se requiere de un análisis del contexto en el que se lleva a cabo un proceso, sus objetivos, los productos o servicios que genera, los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, de tal manera que permitirá a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo a su cumplimiento.

A través de estas políticas se establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos; definiendo parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad su ejecución. Así mismo, facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. 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 muy específicas y se encuentran inmersas en los procedimientos previamente definidos.

1. OBJETIVOS DE LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN

   - Facilitar el Control Administrativo.
   - Establecer guías de acción que direccionen la operación de la Corporación hacia la implementación de las estrategias organizacionales
   - Mantener la coherencia y armonía entre las definiciones estratégicas y la operación de la Corporación

2. ALCANCE:

   Realizar la atención al ciudadano, de tal manera que se garantice en lo posible una respuesta oportuna y completa, según la competencia de la Corporación.

3. DEFINICIONES: MECI - Modelo Estándar de Control Interno - Se establece para las Entidades del Estado y proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado

NTC-GP 1000 V2009 - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública: Corresponde en la versión 1000:2009 al Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones y dependiendo de la complejidad de las organizaciones, es posible agrupar procesos afines en macro procesos.

Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la entidad, éstos podrán desagregarse a nivel de actividades y tareas.

La importancia del Modelo de Operación por Procesos se puede identificar en normas como el Decreto 1537 del 2001, en el que se establece la obligatoriedad para las entidades de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos.

Consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí, proporcionando un control continúo sobre los vínculos entre los procesos individuales así como su combinación e interacción

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - herramienta de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitan garantizar un ejerció articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades distritales.

4. POLÍTICAS:

4.1. La correspondencia de carácter interna y externa del Concejo de Bogotá será recibida únicamente a través del canal del área de correspondencia y será registrada, distribuida y entregada de una manera ágil y oportuna, a las diferentes entidades o funcionarios correspondientes y/o la ciudadanía en general.

4.2. Todas las inquietudes de la ciudadanía deben ser atendidas en el Concejo de Bogotá, D.C., por el proceso de Atención al Ciudadano, así mismo, los ciudadanos deben ser atendidos en forma oportuna y ágil.

4.3. El procedimiento de Atención a la Ciudadanía deberá clasificar y direccionar al funcionario o entidad competente en los tiempos asignados las P.Q.R.S. a través del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias – SDQS.

4.4. Los funcionarios del Concejo de Bogotá recibirán capacitación en cuanto a temas relacionados con atención al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente, que contribuirá a fortalecer el Sistema Distrital Quejas y

Sugerencias. Para ello se deberá efectuar la respectiva gestión de consecución de los recursos.

4.5. El Defensor del Ciudadano una vez ejercida su función de seguimiento y control a los requerimientos ciudadanos, y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, en caso de incumplimiento de los funcionarios obligados, informará al Director (a) Jurídico (a), para que tome las medidas correctivas necesarias, con el objetivo de garantizar una contestación al interesado y si hubiere lugar a ello, dar inicio a una investigación de responsabilidad administrativa.

La Alta Dirección de la Corporación ha dispuesto las políticas de operación y comunicación que garanticen el funcionamiento y fortalecimiento continuo del mismo, así como de un seguimiento periódico que consolide su compromiso con el Sistema de Control Interno institucional.

El presente manual establece QUE las políticas regulan las operaciones de la Corporación, convirtiéndose en una guía de uso general que permite el conocimiento de la forma como se desarrolla la función del Concejo de Bogotá D.C., bajo un lenguaje común a todos los servidores públicos, además de servir de guía y orientar los esfuerzos y la asignación de recursos, en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las Políticas de Operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo y lo relacionado con la información y comunicación.

El Manual de Políticas de Operación contribuye al cumplimiento de los objetivos del componente Actividades de Control, al dotar a la Corporación de un Documento integral que respalda la realización de la gestión, de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno en los parámetros establecidos en el Subsistema de Control Interno; con la implementación del manual se genera eficiencia al proporcionar una visión completa de la Corporación en la cual se incluyen los indicadores como herramientas para toma de decisiones, buscando la unificación de criterios y alinear la operación de la Corporación hacia un mismo punto.

El Manual de Políticas de Operación de la Corporación establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos; definiendo parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad su ejecución. Así mismo, facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios, por lo tanto facilita la Autogestión, y hace visibles los niveles de autoridad y responsabilidad que en la Mesa Directiva se han establecido.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	Creación del documento	04-Dic.-2015
2	Se incluye: • El alcance de la política de operación Se modifica: • El numeral 4.4. suprimiendo la expresión "*Promover una cultura de participación ciudadana al interior de la entidad*", por cuanto la participación ciudadana pertenece a los procesos misionales de Gestión Normativa y Control Político, y no con Atención al Ciudadano. • El numeral 4.5 se redacta nuevamente para dar mayor alcance a la función del Defensor del Ciudadano.	13-Dic.-2016

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Saúl Antonio Martínez Poveda Profesional Universitario 219-01	Reynaldo Roa Parra Profesional Especializado 222-05 Oficina Asesora de Planeación	Gabriel José Romero Sundheim Director Técnico Dirección Jurídica 009-02