

<b>DERECHOS y DEBERES</b> <small>Individuo y Sociedad</small> <b>Personería de Bogotá, D.C.</b>	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 1
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	



# MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**01-MN-01**

17 de Junio de 2015

<b>Elaboró:</b> Profesional Universitario	<b>Revisó:</b> Directora de Planeación	<b>Aprobó:</b> Representante de la Dirección
--	---	---

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>					<b>Código:</b> 01-MN-01	
						<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 2
						<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

HOJA DE VIDA Y CONTROL DE CAMBIOS							
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	0	1	M	N	0	1	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN:</b>							
<p>Modificación de la portada del Manual, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Actualización de los objetivos estratégicos y de los servicios de la entidad.</p> <p>Actualización de la codificación de los procesos y su documentación de acuerdo con el Mapa de Procesos de la Entidad vigente a Mayo de 2015</p>							
<b>CONTROL DE ACTUALIZACIONES</b>							
Versión	Motivo de la Modificación	Fecha Modificación			No. Páginas Modificadas	Responsable Solicitud Cambio	
		DD	MM	AAAA			
04	Actualización	29	10	2013		Dirección de Planeación	
05	Actualización de todos los numerales y de los códigos de los procesos del Mapa de Procesos .	25	11	2013		Dirección de Planeación	
06	Actualización de los objetivos estratégicos y de los servicios de la entidad	20	02	2014		Dirección de Planeación	
<b>CONTROL DISTRIBUCIÓN COPIAS</b>							
<p>Una vez <b>APROBADO</b> el <b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD –SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>, podrá ser modificado por el Representante de la Dirección, o por el profesional que ejerza funciones de Líder del S.I.G. en la Dirección de Planeación, como servidores públicos responsables de actualizar las copias controladas y de la difusión interna y externa del presente documento. Esta difusión se realizará en medio físico o electrónico, estableciendo los correspondientes controles y restricciones para realizar modificaciones. El <b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>, puede ser consultado en la Intranet. Las copias no controladas del documento requieren de actualización, y por lo tanto, solo son entregadas para un uso temporal o para fines informativos.</p>							


<b>DERECHOS y DEBERES</b> Individuo y Sociedad <b>Personería de Bogotá, D.C.</b>	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 3
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE DEL MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD –SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
3. UBICACIÓN
4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
  - 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
  - 4.2. RESEÑA HISTÓRICA
  - 4.3. MISIÓN
  - 4.4. VISIÓN
  - 4.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
    - 4.5.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS MISIONALES
    - 4.5.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS TRANSVERSALES
    - 4.5.3 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE APOYO
  - 4.6. SERVICIOS
5. GENERALIDADES DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 5.1. ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 5.2. EXCLUSIONES
  - 5.3. Diseño y Desarrollo
  - 5.4. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición
6. DESCRIPCIÓN DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 6.1. POLÍTICA DE CALIDAD
  - 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 6.3. PROCESOS
  - 6.4. PROCEDIMIENTOS, CÓDIGOS, MANUALES, PROTOCOLOS, GUÍAS E INSTRUCTIVOS
  - 6.5. REGISTRO
  - 6.6. INDICADORES
7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 7.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD
  - 7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.
  - 7.3. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

<b>DERECHOS y DEBERES</b> <small>Individuo y Sociedad</small> <b>Personería de Bogotá, D.C.</b>	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 4
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

- 7.3.1. Mapa de procesos (Secuencia e interacción)
  - 7.3.2. Requisitos y objetivos de los Procesos
  - 7.3.3. Criterios y Métodos
  - 7.3.4. Control de procesos del Sistema Integrado de Gestión
  - 7.3.5. Medición de los procesos
  - 7.3.6. Procedimientos generales
  - 7.3.7. Códigos, manuales, protocolos, guías e instructivos
  - 7.3.8. Mejoramiento de procesos del Sistema Integrado de Gestión - Subsistema de Gestión de Calidad
  - 7.4. RIESGOS
  - 7.5. PROCEDIMIENTOS, CÓDIGOS, MANUALES, PROTOCOLOS, PLANES, GUÍAS E INSTRUCTIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 7.6. REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 7.7. INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01	
			<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 5
	<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015			

## 1. OBJETO

El propósito del Manual del Subsistema de Gestión de Calidad de la Personería de Bogotá, D.C, es describir de forma sencilla y sintética, la estructura y funcionamiento del Subsistema de Gestión de Calidad que forma parte integral del Sistema Integrado de Gestión –SIG, a fin de facilitar su comprensión y cabal cumplimiento en aras de la satisfacción de los usuarios.

El Manual del Subsistema de Gestión de Calidad de la Personería de Bogotá, D.C, sirve de soporte durante la inducción a los nuevos servidores públicos y contratistas, también en procesos de reinducción de forma que se conozca el funcionamiento del sistema y su aplicación específica. También proporciona orientación en los ejercicios de auditoría interna y de tercera parte.

## 2. ALCANCE

El presente Manual aplica para el Subsistema de Gestión de la Calidad, del Sistema Integrado de Gestión establecido en la Personería de Bogotá, D.C. y específicamente a todos los procesos del Modelo de Operación de procesos (Mapa de procesos) que cumplen requisitos generales o particulares de la Norma NTCGP.1000:2009.

## 3. UBICACIÓN

El Subsistema de Gestión de Calidad como todo el SIG, aplica en todos lugares y sitios bajo control de la Personería de Bogotá, D.C., en sus sedes principales y adscritas así como en el Centro de Conciliación y las 20 Personerías Locales.

## 4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Personería de Bogotá, D.C., es un órgano de control que cumple las funciones de Ministerio Público, ejerce Veeduría y desarrolla la defensa de los Derechos Humanos en la ciudad. Su naturaleza está establecida en los artículos 117 y 118 de la Constitución Política y en el artículo 104 del Decreto ley 1421 de 1993 (Estatuto Orgánico de Bogotá); su organización estructural fue definida en el Acuerdo 514 de 2012, expedido por el H. Concejo de Bogotá.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01	
			<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 6
	<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015			

En su proceso de descentralización, la Personería cuenta con 20 Personerías Locales, hace presencia en los Supercades del Distrito Capital, en las Casas de Justicia, salas de Atención al Usuario –SAU- Unidades de Atención Inmediata – URI- Juzgados Penales Municipales de Paloquemao, Fiscalías Seccionales y locales, sede Convida, Cavif, Inspecciones de Tránsito, Unidad de Apoyo y Orientación a la población desplazadas –UAO-.

## 4.2. RESEÑA HISTÓRICA

La institución del Personero Municipal es una de las más antiguas del país. En la época de la Colonia apareció el antecedente del actual Personero, quien fue incluido en la División General de los Procuradores, con un carácter judicial. Por instrucción real del 26 de junio de 1776, se creó formalmente la figura del Síndico Personero y se le fijó período anual.

En octubre de 1853 se nombró el Procurador de Bogotá, Distrito Federal, con funciones de Ministerio Público, quien, como vocero de los habitantes de la ciudad, fue desde entonces elegido por la municipalidad para un periodo de 2 años. En 1893 el Ministro de Justicia, Miguel Antonio Caro, autorizó a los concejos municipales para elegir a los Personeros.

En 1934 la Personería fue reestructurada, otorgándosele la facultad de conocer asuntos de carácter civil, administrativo y penal, así como de llevar la voz del Ministerio Público en los negocios que se adelantaran en los juzgados municipales. En 1990 la tarea de la Personería de Bogotá fue ampliada radicalmente, pasó a ser un defensor de los derechos humanos, civiles, del medio ambiente y a ejercer control urbanístico. Adicionalmente se le entregó la tarea de acoger las denuncias por las arbitrariedades que se presentan en los centros de reclusión de la ciudad.

En 1991, con la promulgación de la nueva Constitución, la Personería dejó de ser representante judicial del Distrito, labor que le fue delegada a la Alcaldía Mayor, y asumió el control posterior de las actuaciones de la Administración Distrital, además creó la Defensoría del Pueblo, ente que facultó a los Personeros para actuar como tales en sus respectivos municipios y, posteriormente, les asignó la función de presentar tutelas en nombre de los ciudadanos. Años después, en la medida que fueron reglamentadas las Acciones de Cumplimiento y las Acciones Populares, se le dio a la Personería de Bogotá, D.C., la posibilidad de interponerlas en favor de los ciudadanos.

En 1993 el Gobierno Nacional expidió el Decreto-Ley 1421 (Estatuto Orgánico de Bogotá D.C.) como una norma especial, que transformó a la Personería en un

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01
	<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 7	
	<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015		

organismo autónomo e independiente de la Administración Distrital. Le facultó para defender al consumidor y le mantuvo la labor de vigilancia a los funcionarios del Distrito, Jefe del Ministerio Público Distrital, Veedor Ciudadano y Defensor de los Derechos Humanos y se determinó la elección del Personero, por parte del Concejo Distrital, para un periodo de tres años.

En consonancia con la nueva Constitución, se aprobó la Ley 80 de 1993 (o Ley de Contratación), en la cual establece, en su capitulo VII relativo al control de la gestión contractual la Intervención del Ministerio Público.

En 1995 se expidió la Ley 200 (Código Único Disciplinario) mediante la cual unificó en una sola norma el procedimiento y régimen disciplinario de los servidores públicos, constituyéndose en la guía principal de la Personería en las investigaciones disciplinarias que realiza, norma modificada mediante la Ley 734 de 2002.

En 1996 mediante Acuerdo N° 04, el H. Concejo de Bogotá, creó el Comité Distrital de Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos, el cual es presidido por el Personero de Bogotá, e integrado por 32 representantes de diferentes gremios, grupos sociales, las ONG y organizaciones. Posteriormente se crearon los Comités Locales de Derechos Humanos, presididos por los Personeros locales y están integrados por los mismos sectores y organizaciones que tienen asiento en el Comité Distrital, pero a nivel local.

En el año 2000, en el marco de la Ley 617 (de Ajuste Fiscal Territorial), se determinó la factibilidad de reelección del Personero de Bogotá y se incluyó al organismo de control en el presupuesto de la Administración central. Mediante Ley 1031 de 2006, se modifica la Ley 136 de 1994 y el Decreto Ley 1421 de 1993, quedando el periodo del personero de 4 años.

El Acuerdo 514 de 2012 modifica la estructura organizacional y la planta de empleos de la Personería de Bogotá D.C., suprime el área de Registro, Control y Carrera Administrativa, el área de Bienestar Social, el área Financiera y el área de Informática. Crea las Subdirecciones de Gestión del Talento Humano, de Desarrollo del talento humano, de presupuesto, contabilidad y tesorería, De gestión documental y recursos físicos, de Contratación y las direcciones de Tecnologías de Información y Comunicación, Planeación y Centro de Conciliación. A su vez crea las Personerías Delegadas para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, Coordinación de Veedurías, Coordinación de Asuntos Disciplinarios, Para la defensa y protección de los derechos colectivos y del consumidor, Para la protección de víctimas, Delegada para la protección de la infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor, familia y personas en situación de discapacidad y Para la Seguridad y convivencia Ciudadana.

<b>DERECHOS y DEBERES</b> <small>Individuo y Sociedad</small> <b>Personería de Bogotá, D.C.</b>	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 8
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

### 4.3. MISIÓN

Somos un organismo de control que, en conjunto con los habitantes de la ciudad, defiende los intereses del Distrito Capital y de la sociedad en general, vigilando constantemente la conducta de los servidores públicos de la administración distrital y verificando la ejecución de las leyes, acuerdos y ordenes de las autoridades en el Distrito Capital.

### 4.4. VISIÓN

A 2016, los habitantes de Bogotá conocen y reconocen que hemos conseguido avanzar en la construcción de ciudadanos, movilizandolos todos nuestros medios de acción normativa, disciplinaria y de apoyo ciudadano en la defensa efectiva del interés público y colectivo y los derechos humanos en el Distrito Capital.

### 4.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS


#### 4.5.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MISIONALES

1. Prestar asistencia efectiva a los ciudadanos.
2. Alertar oportunamente sobre riesgos y hechos que se consideren irregulares en la gestión pública Distrital, para que se salvaguarden el interés público y los derechos ciudadanos.
3. Investigar y juzgar oportuna y consistentemente las conductas de los servidores públicos distritales.
4. Visibilizar la gestión para preservar la legitimidad institucional.
5. Gestionar la apropiación y cumplimiento de deberes de todos, como garantía de realización de los Derechos.

#### 4.5.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TRANSVERSALES

1. Lograr la interacción directa y permanente con los habitantes en el ejercicio de sus Derechos y Deberes.
2. Articular las acciones de inspección, vigilancia y control entre los ejes misionales



	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 9
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

3. Conformar y operar mecanismos de cooperación y articulación interinstitucional en la defensa de los Derechos, el cumplimiento de los deberes y la salvaguarda de lo público.

#### 4.5.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO DE APOYO

1. Modernizar y fortalecer la institución para mejorar el servicio al ciudadano.

#### 4.6. SERVICIOS

El Subsistema de Gestión de Calidad del SIG, a través de los procesos misionales, presta a sus usuarios, los servicios identificados a continuación:

MISIONALES	SERVICIOS	USUARIOS	EXPECTATIVAS
<b>03- Atención de Requerimientos Ciudadanos</b>	Asistencia Jurídica y Orientación al ciudadano  Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas	Ciudadanos	Trato amable accesibilidad, oportunidad, efectividad
<b>04- Garantía y Materialización de Derechos</b>	Apoyo a víctimas del conflicto armado  Protección de consumidores y Usuarios  Protección de Niños, Niñas y adolescentes  Atención a la población vulnerable	Ciudadanos	Accesibilidad Asertividad Disponibilidad Veracidad Objetividad Oportunidad, Efectividad Cumplimiento

	<p>Acompañamiento para garantizar derecho al debido proceso civil y administrativo</p> <p>Protección a los derechos de las víctimas (Programa especial)</p> <p>Defensa del orden jurídico, y el patrimonio público</p>		
<b>05- Revisión a la Gestión Pública</b>	<p>Información resultante de la revisión a la gestión pública</p> <p>Alertas sobre riesgos o posibles irregularidades en la gestión pública</p>	Ciudadano	<p>Veracidad</p> <p>Objetividad</p> <p>Oportunidad,</p> <p>Efectividad</p> <p>Cumplimiento</p>
<b>06-Disciplinario</b>	<p>Vigilancia de la conducta de los servidores públicos</p> <p>Certificado de Antecedentes Disciplinarios (Trámite)</p>	Ciudadanos, Servidores Públicos del Distrito Capital	<p>Veracidad</p> <p>Objetividad</p> <p>Oportunidad,</p> <p>Efectividad</p> <p>Cumplimiento</p>

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 11
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

## **5. GENERALIDADES DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **5.1. ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Subsistema, hace parte constitutiva del Sistema Integrado de Gestión -SIG establecido mediante Resolución 205 del 25 de septiembre de 2013 como el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos alineados para garantizar un desempeño institucional articulado, armónico y sistemático, orientado a la satisfacción de los distintos usuarios y demás grupos de interés.

El alcance del Subsistema de Gestión de Calidad está determinado por la ubicación, los servicios, los procesos y las exclusiones. Ofrece al usuario interno una herramienta de gestión y de visión general del enfoque de procesos de la entidad, contribuyendo al desarrollo de su labor y de cada dependencia, como un sólo sistema que apunta a un único objetivo esencial: la satisfacción de la comunidad atendida con los servicios ofrecidos.

También se enmarca dentro de los requisitos planteados en la Ley 872 de 2003, reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 y Decreto 4485 de 2009 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009) y acogido para el Distrito Capital, mediante el Acuerdo 122 de 2004 y la NTC ISO 9001:2008.

El Subsistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá, D.C., incluye todos sus procesos a saber: los estratégicos de direccionamiento institucional, los misionales de prestación del servicio, los procesos de apoyo, los procesos de evaluación de análisis, medición y mejora, los cuales son gestionados para garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, tanto en su sede central, como en las adscritas y en sus 20 Personerías Locales.

### **5.2. EXCLUSIONES**

De acuerdo con la naturaleza de la entidad, a sus procesos y prestación de servicios se han definido las siguientes exclusiones en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC GP 1000: 2009 y la NTC ISO 9001:2008.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 12
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

### 5.2.1. Diseño y Desarrollo

Se excluyen los requisitos establecidos en el Numeral 7.3 de la Norma NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 que se refiere a Diseño y Desarrollo, del alcance del Subsistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá, D.C., debido a que la entidad no tiene responsabilidad en el diseño y desarrollo de los servicios suministrados, por cuanto son esquemas fueron taxativamente predeterminados por la Ley.

### 5.2.2. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Se excluye los requisitos establecidos en el Numeral 7.6 de la norma NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 que se refiere a Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, del alcance del Subsistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá D.C., debido a que la entidad asegura que el seguimiento y medición se realice de manera coherente con los requisitos, sin necesidad de utilizar dispositivos de seguimiento y medición que deban calibrarse, verificarse y/o ajustarse según procedimientos de calibración preestablecidos.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Subsistema de Gestión de Calidad de la Personería de Bogotá, D.C., implementado bajo la Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, cuenta con seis elementos básicos para su operación, los cuales son: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Procesos, Procedimientos, Códigos, Manuales, Protocolos, Guías e Instructivos, Registros e Indicadores.

### 6.1. POLÍTICA DE CALIDAD

Corresponde a la intención y la orientación de la Personería de Bogotá D.C en materia de calidad. El Subsistema de Gestión de Calidad del SIG, existe con el propósito fundamental de cumplir la política de calidad establecida.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 13
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

## **6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD**

Son los aspectos pretendidos o deseados por la Personería de Bogotá, D.C., relacionados con la calidad, se desprenden de la política de calidad, por tanto su cumplimiento permite alcanzarla.

## **6.3. PROCESOS**

Contiene la secuencia de actividades y operaciones que permiten el desarrollo de las funciones y la prestación de los servicios de la Personería de Bogotá D.C., son los responsables del cumplimiento de los objetivos de calidad, a través de metas específicas de desempeño. Como una forma de control de la operación de los procesos también existen diferentes tipos de documentos, como procedimientos manuales, protocolos, guías e instructivos.

## **6.4. PROCEDIMIENTOS, CÓDIGOS, MANUALES, PROTOCOLOS, GUÍAS E INSTRUCTIVOS**

Estos documentos son el mecanismo de control establecido para actividades críticas del Subsistema de Gestión de Calidad, el desarrollo de las orientaciones y criterios operacionales establecidos en estos documentos garantiza el logro de los resultados y el cumplimiento de los requisitos (necesidades y expectativas) de la ciudadanía y grupos de interés. Estos deben ejecutarse en cada uno de los procesos y ser aplicados por empleados en su trabajo diario y contratistas de apoyo a la gestión en cumplimiento de sus obligaciones.

## **6.5. REGISTROS**

Son las evidencias de aplicación, funcionamiento, mantenimiento y mejora del Subsistema de Gestión de Calidad del SIG. Aparecen como resultado de la operación de los procesos y la ejecución de los procedimientos y demás documentos que establecen pautas para adelantar la gestión misional y administrativa.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 14
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

## 6.6. INDICADORES

Son los datos numéricos utilizados para evaluar el Subsistema de Gestión de Calidad del SIG, para lo cual se compara los indicadores contra las metas específicas de desempeño.

## 7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá D.C., se adoptó oficialmente mediante Resolución Interna N° 333 del 4 de octubre de 2008.

Mediante Resolución Interna N° 205 del 25 de Septiembre de 2013, se articuló los Sistemas de Gestión de la Calidad y el de Control Interno – MECI- y se estableció el Sistema Integrado de Gestión de la Personería de Bogotá D.C., – S.I.G.

Con un enfoque basado en procesos, el SIG se entiende como el conjunto de orientaciones, políticas, metodologías e instrumentos alineados para garantizar el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de las políticas de calidad de la entidad, el mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestros usuarios.

La implementación, mantenimiento y desarrollo del SIG, es responsabilidad de la Alta Dirección y su cuerpo directivo y corresponde a la Dirección de Planeación su mejoramiento y sostenibilidad.

### 7.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Personería de Bogotá D.C. conforme con las atribuciones legalmente asignadas y su misión, orienta su política, a la satisfacción de los usuarios y comunidad, en una dinámica de mejoramiento continuo, de todos sus procesos.

Para ello presta servicios con calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, contando con personal humano competente y modernizando permanentemente su tecnología para reducir los riesgos en la prestación del servicio.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 15
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

## 7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.

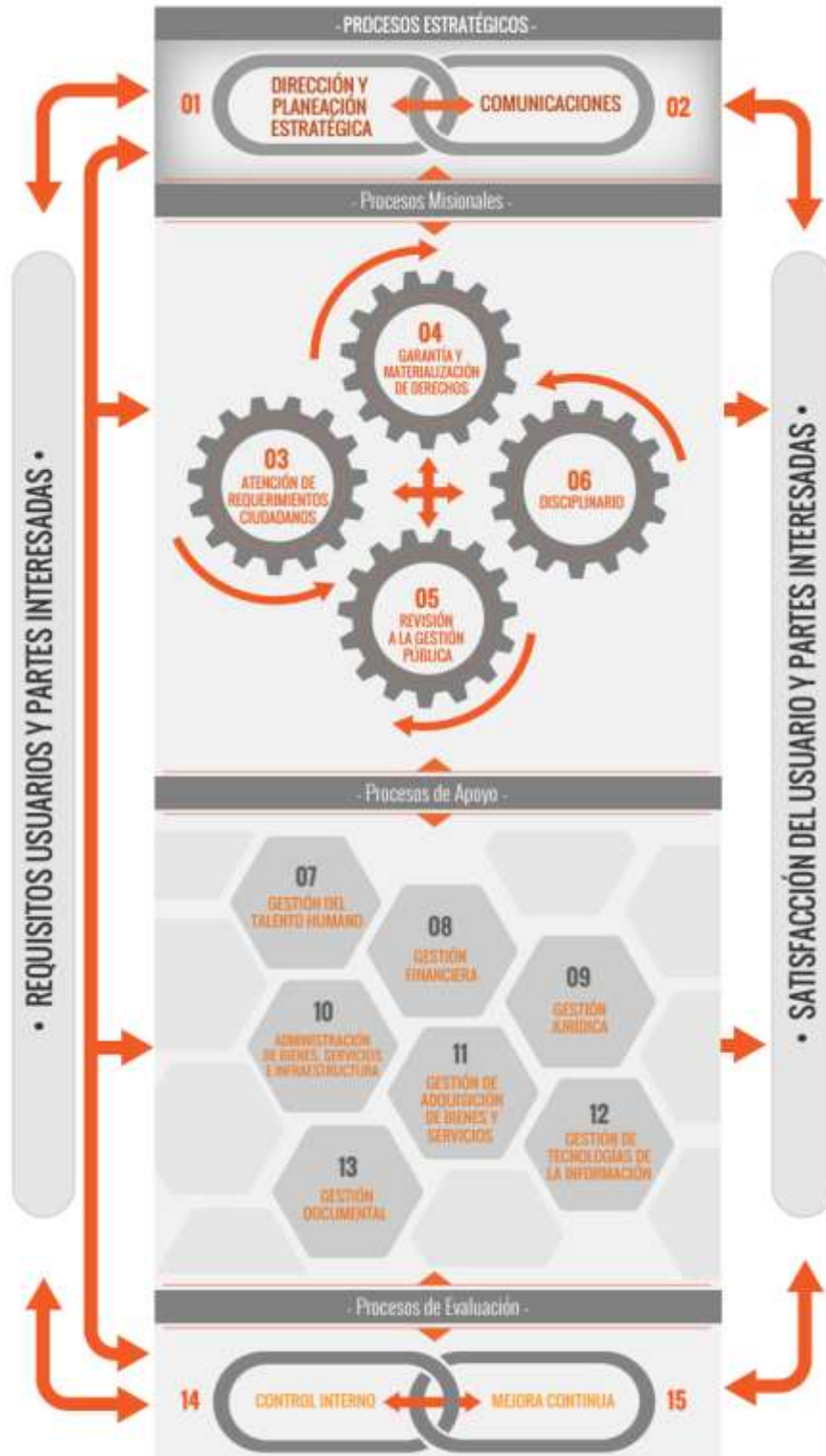
<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCESO RESPONSABLE</b>
Consolidar nuestro compromiso de servicio con la comunidad.	Atención de Requerimientos Ciudadanos- Dirección y Planeación Estratégica
Estimular la cultura del servicio y la participación ciudadana.	Atención de Requerimientos Ciudadanos- Garantía de Derechos- Comunicaciones
Racionalizar y optimizar el uso de los recursos en la Personería de Bogotá, D.C.	Administración de Bienes, Servicios e Infraestructura- Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios - Gestión y Financiera
Promover el mejoramiento continuo	Mejora continua- Gestión de Talento Humano
Promover la cultura del autocontrol	Control interno- Gestión de Talento Humano- Comunicaciones

## 7.3. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Subsistema de Gestión de Calidad, del SIG de la Personería de Bogotá, D.C., aplica a todos los procesos establecidos en el Mapa de Procesos (Modelo de Operación por Procesos), con los cuales se cumple los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

### 7.3.1. Mapa de procesos (Secuencia e interacción)

Los procesos que integran el Mapa de Procesos o Modelo de Operación por Procesos de la Personería de Bogotá, D.C., se visualizan de la siguiente manera:





	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01	
			<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 17
			<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

El Mapa de Procesos de la Personería de Bogotá, D.C, establecido como parte integral del SIG y divulgado a través de la Intranet, presenta los grupos de interés, los procesos agrupados según sea su tipo estratégico, misional, de apoyo o de evaluación. En las caracterizaciones de los quince (15) procesos del SIG de la Personería de Bogotá, D.C., se muestra su interacción, en tanto que las salidas de un proceso corresponden a las entradas de otro.


### 7.3.2. Requisitos y objetivos de los Procesos

El Subsistema de Gestión de la Calidad del SIG de la Personería de Bogotá, D.C., ha establecido los siguientes procesos con los cuales se da cumplimiento a los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>NUMERA L</b>	<b>OBJETIVO</b>
01	Dirección y Planeación Estratégica	5 y 6.1	Establecer el direccionamiento estratégico, planes, programas, proyectos, políticas y directrices institucionales y de operación para dirigir la gestión de la Personería de Bogotá D.C.
02	Comunicaciones	5.1.a, 5.5.3 y 7.2.3	Difundir y comunicar de manera oportuna y efectiva la gestión de la Personería de Bogotá, a nivel organizacional para generar compromiso y unidad de propósito y a nivel informativo para su posicionamiento y legitimidad con la ciudadanía y grupos de interés.
03	Atención de Requerimientos Ciudadanos	7.2.1, 7.2.3, 7.1, 7.2 y 7.5.1.	Gestionar de manera real y efectiva los requerimientos ciudadanos.
04	Garantía y Materialización de Derechos	7.1, 7.2, 7.2.1, y 7.5.1.	Promover, proteger y asegurar la efectividad de los derechos de los habitantes del Distrito Capital.

<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>NUMERA L</b>	<b>OBJETIVO</b>
05	Revisión a la Gestión Pública	7.1, 7.2, 7.2.1, y 7.5.1.	Advertir oportunamente a los grupos de interés sobre riesgos y posibles irregularidades en la gestión pública distrital, que puedan afectar la protección de intereses de la sociedad y la materialización de los derechos.
06	Disciplinario	7.1, 7.2, 7.2.1, y 7.5.1.	Investigar y juzgar oportuna y consistentemente las conductas de los servidores públicos distritales.
07	Gestión de Talento Humano	6.2 y 6.4	Garantizar la provisión oportuna del recurso humano idóneo y competente para la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema Integrado de Gestión de la Personería de Bogotá D.C.
08	Gestión Financiera	6.1 y 7.2.1, 7.4	Gestionar en forma oportuna y eficiente los recursos presupuestales necesarios para que la operación de los procesos institucionales garantice el logro de los objetivos, a través de la programación, la ejecución y la generación de información que refleje adecuadamente la situación financiera de la Entidad.
09	Gestión Jurídica	5.2	Garantizar la seguridad jurídica de las actuaciones de la Personería de Bogotá y prevenir el daño antijurídico.
10	Administración de Bienes, Servicios e Infraestructura	6.1 y 7.2.1, 7.4	Mejorar y fortalecer los activos e infraestructura de la Entidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de recursos físicos, servicios generales y apoyo logístico, de los usuarios internos y externos de la Personería de Bogotá.

<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>NUMERA L</b>	<b>OBJETIVO</b>
11	Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	6.1 y 7.2.1, 7.4	Garantizar la provisión oportuna de bienes y servicios a todos los procesos de la Personería de Bogotá D.C.
12	Gestión de Tecnologías de la Información		Contar con una infraestructura tecnológica actualizada y moderna para brindar a los usuarios internos y externos, las herramientas apropiadas para que la información se gestione en condiciones de seguridad y confiabilidad.
13	Gestión Documental	4.2, 4.2.3 y 4.2.4	Garantizar la preservación y el ciclo de vida óptimo de los documentos producidos y gestionados en los procesos de la Personería de Bogotá, D.C.
14	Control Interno	8.2.2, 8.2.3, 8.5.5 y 8.5.3	Verificar y evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y sus controles, con el fin de asegurar que los procesos estén orientados al logro de la misión y de los objetivos propuestos, de conformidad con las normas constitucionales, legales y demás requisitos institucionales propuestos.
15	Mejora Continua	8.2.1, 8.3, 8.4, y 8.5.1	Asegurar la adecuada y efectiva implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la Personería de Bogotá, D.C., su realimentación y mejora continua a partir de la información primaria de usuarios internos y externos

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01	
			<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 20
	<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015			

### **7.3.3. Criterios y Métodos**

Como criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, la Personería de Bogotá, D.C., se acoge entre otros a la definición y análisis de indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas.

Como complemento a lo anterior, la Personería de Bogotá, D.C., en su caracterización de procesos identifica los proveedores, las entradas, las actividades, los resultados, los clientes, los indicadores, los documentos asociados, los riesgos y recursos.

### **7.3.4. Control de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad**

El control de los procesos del Subsistema de Gestión de Calidad de la Personería de Bogotá D.C., se logra a través de tres (3) mecanismos: Indicadores, puntos de control definidos en los documentos del subsistema y ejercicios de revisión gerencial y autoevaluación de procesos.

### **7.3.5. Medición de los procesos**


Cada uno de los procesos dispone de indicadores, metas específicas de desempeño, los cuales permiten determinar si el proceso se encuentra controlado y calcular su capacidad para lograr los resultados planificados.

### **7.3.6. Procedimientos generales**

La ejecución de los procedimientos generales del Subsistema de Gestión de Calidad, garantiza el control de los procesos.

### **7.3.7. Códigos, manuales, protocolos, guías e instructivos**

El desarrollo de las orientaciones y criterios operacionales establecidos en estos documentos garantiza el control de las actividades críticas para el logro de los resultados y el cumplimiento de los requisitos (necesidades y expectativas) de la ciudadanía y grupos de interés.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01	
			<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 21
	<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015			

### 7.3.8. Mejoramiento de procesos del Sistema Integrado de Gestión-Subsistema de Gestión de Calidad

Cada proceso se planifica, ejecuta, controla y ajusta (Ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para garantizar que el control preventivo se ejecuta bajo condiciones controladas.

P -Planear	La planificación de los procesos incluye la definición de objetivos, metas, indicadores y actividades que se deben ejecutar. Esta planificación se encuentra en las caracterizaciones de los procesos, los procedimientos, los planes y proyectos de la Personería de Bogotá D.C.
H –Hacer	La ejecución de los procesos consiste en obtener las salidas o resultados de cada una de las actividades y generar las evidencias, los registros y datos asociados con cada salida. La ejecución se encuentra reflejada en los registros físicos o digitales obtenidos, el cálculo de los indicadores y los servicios prestados por la entidad.
V -Verificar	La verificación se hace a través de la ejecución de los procedimientos del Subsistema de Gestión de la Calidad. Todos los mecanismos de verificación son desarrollados por los responsables de los procesos que hacen parte del Subsistema de Gestión de Calidad de la Personería de Bogotá D.C.
A -Actuar	El ajuste o actuación sobre los procesos se realiza en la revisión por la dirección del Subsistema de Gestión de la Calidad, desarrollado por el Personero de Bogotá o el Personero Auxiliar, a través del Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Personería de Bogotá D.C. Los cambios y ajustes en los procesos o procedimientos se reflejan en las actas del mencionado Comité.

### 7.4. RIESGOS

El Sistema Integrado de Gestión -SIG de la Personería de Bogotá, D.C., se basa en el modelo de gestión de riesgos definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP a partir de la Norma NTC 5254, para lo cual cuenta con el mapa de riesgos, mediante el cual identifica, analiza, evalúa, valora y controla los riesgos de todo los procesos.

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> 01-MN-01	
		<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 22
		<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015	

## 7.5. PROCEDIMIENTOS, CÓDIGOS, MANUALES, PROTOCOLOS, PLANES, GUÍAS E INSTRUCTIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los procedimientos, códigos, manuales, protocolos, guías e instructivos requeridos para asegurar el control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión -Subsistema de Gestión de Calidad de la Personería de Bogotá, D.C., se encuentran en el listado Maestro de Documentos y son publicados en intranet en la siguiente ruta: *Intranet /SIG/ Documentación del Sistema*


## 7.6. REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN- SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Derivados de la ejecución de los procedimientos y la aplicación de los protocolos, manuales, guías e instructivos, surgen los registros del Subsistema de Gestión de Calidad, relacionados en el listado maestro de documentos.

Los registros son usados como información para la toma de decisiones y, principalmente, como herramienta para el mejoramiento del SIG de la Personería de Bogotá D.C. y permiten evidenciar el cumplimiento de requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad. Se considera obligatorio para la implementación y sostenibilidad del Subsistema de Gestión de la Calidad, (Mapa de Procesos), los siguientes registros:

<b>NUMERAL DE LA NTCGP. 1000:2009</b>	<b>REGISTRO REQUERIDO</b>	<b>REGISTRO DEL SISTEMA</b>
4.1 a) y b)	Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado.	1) Mapa de Procesos 2) Caracterizaciones de procesos
5.6.1	Deben mantenerse registros de las revisiones efectuadas por la Dirección.	3) Actas de Comité del Sistema Integrado de Gestión
6.2.2	Educación, formación, experiencia	4) Archivo de Hojas de vida con certificaciones académicas y laborales.

7.1 d)	Evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos	5) Indicadores de procesos
7.2.2	Resultados de la revisión de los requisitos y de las acciones originadas por ésta.	6) Caracterizaciones de los servicios misionales y Normograma
7.4.1	Resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas.	7) Informes de Auditoría
7.5.3	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la Entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros	8) Sistema CORDIS, Sistema SINPROC, Correspondencia e identificación de cada informe y/o documento o publicación emitidas o entregadas en cumplimiento de los objetivos de los correspondientes procesos misionales o de apoyo.
8.3.	Naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.	Acción correctiva y de mejora. Código: 15-PT-02 Control de producto y/o servicio no conforme. Código: 15-PT-03
8.5.2.	Resultados de las acciones correctivas tomadas	Acción correctiva y de mejora Código: 15-PT-02 Seguimiento al plan de mejoramiento
8.5.3.	Resultados de las acciones preventivas tomadas	Mapa de Riesgos Seguimiento al mapa de riesgos Seguimiento al plan de mejoramiento

	<b>MANUAL DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> 01-MN-01	
			<b>Versión:</b> 07	<b>Página:</b> 24
	<b>Vigente desde:</b> 17-06-2015			

## 7.7. INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La evaluación del desempeño del SIG de la Personería de Bogotá, D.C., se realiza mediante indicadores, los cuales se monitorean y controlan a través de las aplicaciones Sistema de Seguimiento al Plan de Desarrollo -SEGPLAN, productos, metas y resultados -PMR, Cuadro de Mando Integral y las hojas de vida de indicador.

### 10. DOCUMENTOS ASOCIADOS (disponibles en la Intranet)

- Anexo 1 - Organigrama de la Personería de Bogotá, D.C.
- Anexo 2 - Mapa de Procesos
- Anexo 3 - Caracterizaciones de Procesos
- Anexo 4 - Procedimientos, códigos, manuales, guías e instructivos
- Anexo 5 - Formatos Generales
- Anexo 6 - Cuadro de Mando Integral
- Anexo 7 - Listado Maestro de Documentos
- Anexo 8 - Normograma