



Manual de Calidad

Código: SQ-Q1

Versión:4

Vigente desde: 20/06/2017

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Creación del documento	17/07/2014
2	Se revisa y actualiza el manual de calidad se ajusta alcance, interacción de los procesos y exclusiones.	15/01/2016
3	Adopción de la resolución 827 del año 2016 “Por medio de la cual se adoptan la Política de calidad, y los objetivos de Calidad de la Defensoría del Pueblo”, e inclusión de los principios de calidad.	16/05/2016
4	Ajuste de la Política y Objetivos de Calidad.	15/06/2017

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Especializado Profesional Especializado Profesional Especializado Profesional Especializado Profesional Universitario Técnico Administrativo	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe de Planeación
Nombre: Roberto Parada Holman Piñeros Margarita Flórez Marcela Cañas Yamile Bravo Melissa Torrado	Nombre: Roberto Parada	Nombre: Edgar Alonso Forero Castro
Firma:	Firma:	Firma:

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

SQ-F-15

Versión 1

11/09/2015



Manual de Calidad

Código: SQ-Q1

Versión:4

Vigente desde: 20/06/2017

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO DEL MANUAL DEL SGC.....	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	PRINCIPIOS DE CALIDAD	3
5.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4
6.	EXCLUSIONES	4
7.	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	4
8.	MAPA DE PROCESOS.....	5
9.	SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.....	6
10.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	6

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

SQ-F-20

Versión 1



Manual de Calidad

Código: SQ-Q1

Versión:4

Vigente desde: 20/06/2017

1. INTRODUCCIÓN

Conforme al compromiso institucional de promover, divulgar, proteger y defender los derechos humanos bajo estándares calidad, el presente manual describe el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Defensoría del Pueblo, el cual contiene un alcance, exclusiones, política y objetivos de calidad, la relación de los documentos que lo integran, así como la descripción de la interacción entre los procesos de la Defensoría del Pueblo. Lo anterior, de acuerdo con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Internacional ISO 9001: 2008.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SGC

Describir y especificar el Sistema de Gestión de Calidad en la Defensoría del Pueblo.

3. DEFINICIONES

A continuación se presentan las definiciones dispuestas por la NTCGP 1000:2009, aplicadas al SGC de la Defensoría del Pueblo.

- **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.** Es el conjunto de documentos soporte del Sistema de Gestión de Calidad.
- **MANUAL DE CALIDAD.** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD.** Propósito respecto a la calidad.
- **POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD.** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad
- **PROCEDIMIENTO.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **SGC.** Sistema de Gestión Calidad
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la presentación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **USUARIO.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio

4. PRINCIPIOS DE CALIDAD

ENFOQUE HACIA EL USUARIO: los usuarios son nuestra razón de ser y por lo tanto el trabajo institucional debe ir dirigido a prestarles un óptimo servicio y a exceder sus expectativas.

LIDERAZGO: para que la calidad tenga eco institucional es necesario contar con líderes que influyan positivamente en los grupos de trabajo.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

SQ-F-20

Versión 1



Manual de Calidad

Código: SQ-Q1

Versión:4

Vigente desde: 20/06/2017

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS: en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, es necesario contar con el compromiso de todo el talento humano de la entidad.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: disponemos de una red de procesos que nos permiten trabajar articuladamente para lograr un servicio de calidad para los usuarios.

ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN: nuestra entidad debe funcionar como un sistema del que todos somos parte, en el cual interactuamos para lograr los objetivos.

MEJORA CONTINUA: siempre es posible mejorar más, de esta forma los servicios ofrecidos irán más allá de las expectativas de nuestros usuarios.

ENFOQUE BASADO EN HECHOS Y DATOS REALES: las decisiones eficaces deben basarse en el análisis de datos y de información, no simplemente en la intuición.

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES: las relaciones de la entidad con los proveedores de productos y servicios deben ser armónica, basada en el equilibrio contractual.

COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN: el trabajo en equipo es importante para desarrollar nuestras metas institucionales orientadas hacia los usuarios.

TRANSPARENCIA: la gestión de nuestros procesos se fundamenta en actuaciones y decisiones claras. Por ello es significativo garantizar el acceso a información que facilite el control social de los usuarios.

5. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Impulsar la efectividad de los derechos humanos mediante las siguientes acciones integradas: promover, ejercer, divulgar, proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior; y, proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

6. EXCLUSIONES

La Defensoría del Pueblo, aplica los procesos establecidos en su Sistema de Gestión de calidad, cumpliendo con todos los numerales contenidos en la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y no presenta exclusiones.

7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

- **Política de Calidad**

La Defensoría del Pueblo, promueve, divulga, protege y defiende los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, ejerciendo presencia en todo el país, con oportunidad, diligencia y respeto por la dignidad humana, basados en la articulación institucional y la mejora continua.

- **Objetivos de Calidad**

1. Mejorar la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

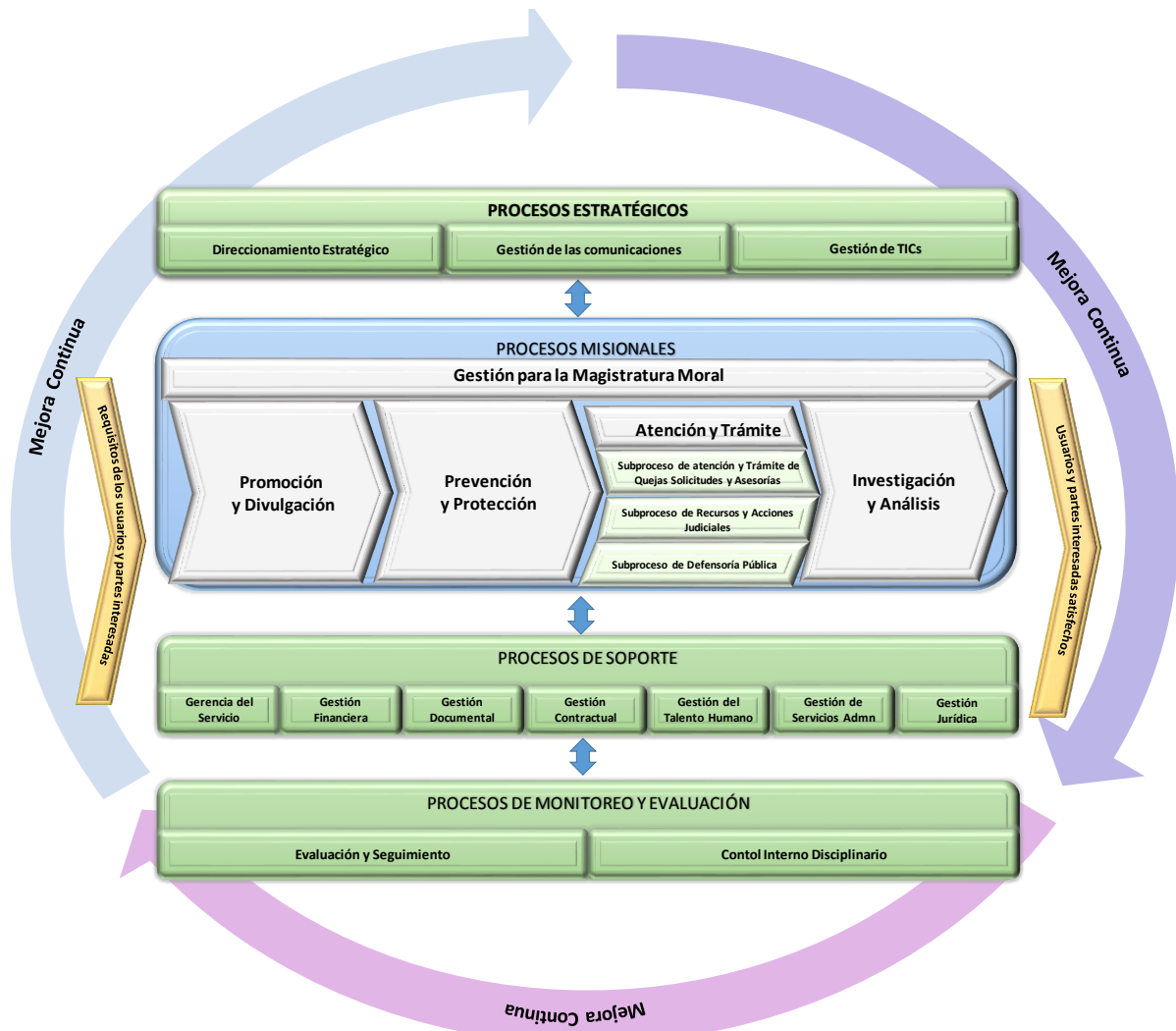
SQ-F-20

Versión 1

2. Aumentar la confianza en la población que atiende la entidad.
3. Mejorar la articulación institucional para una atención integral en la promoción, ejercicio, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos.
4. Aumentar la presencia territorial de la entidad.

8. MAPA DE PROCESOS

Los procesos del SGC se encuentran documentados y pueden ser consultados en la página web institucional siguiendo la ruta: inicio/Minisitios/Defensores de Calidad/Mapa de procesos. Igualmente, se puede acceder a ellos ingresando a la intranet institucional.



9. SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

La secuencia e interacción de los procesos se refleja en el mapa de procesos y se presenta de manera detallada en la caracterización que le corresponde a cada proceso, documento que contiene información que esclarece los vínculos, ya que, cuenta con campos que describen claramente sus actividades indicando para cada una de ellas sus proveedores de insumos, entradas, salidas, usuarios, y también para cada proceso sus procedimientos y en cada uno de ellos sus controles.

De igual forma, este aspecto se puede visibilizar en el documento *Matriz de Interacción por procesos*, el cual se encuentra en la página web institucional ruta: inicio/Minisitios/Defensores de Calidad/Mapa de Interacción de procesos.

10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

En la plataforma documental del SGC, podrá encontrar los siguientes elementos:

- Caracterización de los Procesos
- Procedimientos
- Manuales
- Instructivos
- Formularios
- Documentos de origen externo
- Riesgos
- Indicadores
- Normograma
- Producto/Servicio No conforme
- Planes de Mejoramiento

Estos documentos pueden consultarse en la página web institucional siguiendo la ruta: inicio/Minisitios/Defensores de Calidad/Mapa de procesos. Igualmente, se puede acceder a ellos ingresando a la intranet institucional.