



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

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
5	Ajuste del Alcance y del Mapa de Procesos	21/08/2018
6	Se cambia nombre de Manual de Calidad por Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional, codificación se ajusta, de acuerdo a la resolución 1360 de 2018, se desarrolla cada subsistema del Sistema Integrado de Gestión Institucional	30/03/2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre, Cargo, Firma: Magda Cardozo Profesional Especializado Margarita Flórez Profesional Especializado Nardi Torres Profesional Especializado Milton Virviescas Sandra Beltrán Zabala Profesional Especializado José Buelvas Profesional Especializado Luis Acero Profesional Especializado Henry Orlando Santana Profesional Especializado Giovanni Andrés de los Reyes Guevara Profesional Especializado Pablo Ariza Profesional Especializado Juan pablo Romero Torres Profesional Especializado Verónica Profesional Especializado Julio Roberto Parada F Profesional Especializado Melissa Torrado Técnico Administrativo	Nombre, Cargo, Firma: Jorge Enrique Calero Chacón Vicedefensor del Pueblo Juan Manuel Quiñones Pinzón Secretario General Álvaro Francisco Amaya Villareal Director Nacional de Promoción y Promoción Giovanni Alejandro Rojas Sánchez Director Nacional de Atención y Tramite de Quejas Paula Robledo Silva Defensor Delegado para Asuntos Constitucionales Claudia Marcela Contreras Peña Subdirectora de Talento Humano Ángela Medellín Subdirector de Servicios Administrativos Fernando Fuquen Jiménez Subdirector Financiero. Jesús Enrique Prado Díaz Jefe Oficina de Comunicaciones Jefe Oficina Jurídica Avelino Orlando Díaz Rendón Jefe Oficina Planeación	Nombre, Cargo, Firma: Carlos Alfonso Negret Mosquera Defensor del Pueblo

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1


	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO DEL MANUAL	5
2. ALCANCE DEL SIGI	6
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	6
4. FUNDAMENTOS DEL SIGI.....	7
4.1 Gestión de las personas	7
4.2 Aprendizaje y gestión del conocimiento	7
4.3 Integralidad y complejidad	7
5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	8
6. REQUISITOS DEL SISTEMA.....	9
7. ROLES, RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	10
7.1 Esquema decisorio Comité de Gestión Institucional.....	10
7.2 Equipo SIGI	11
7.2.1 Líderes Subsistemas SIGI del Nivel Central para mesa técnica.....	11
7.2.2 Responsabilidades Líderes Subsistemas SIGI del Nivel Central para la mesa técnica	11
7.2.3 Equipo operativo SIGI en cada dependencia	12
7.2.4 Reuniones equipo operativo SIGI (nivel central y Regionales).....	12
7.2.5 Responsabilidades generales los equipos operativos SIGI (nivel central y regional)	12
7.2.6 Servidores Públicos y/o Particulares que Ejercen Funciones Públicas	13
8. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION INSTITUCIONAL - SIGI	13
8.1 Subsistema de Gestión de la Calidad- MECI	13
8.1.1 Política	13
8.1.2 Objetivos.....	13
8.1.3 Funciones.....	13
8.1.4 Responsabilidades específicas los equipos operativos SIGI (nivel central y regional) para el Subsistema de Calidad y MECI.....	14
8.1.5 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	14
8.2 Subsistema de Gestión Documental.....	14
8.2.1 Política	14
8.2.3 Funciones.....	15
8.2.4 Responsabilidades específicas los equipos operativos SIGI (nivel central y regional) - para el Subsistema de Gestión Documental	16
8.3 Subsistema de Gestión Ambiental.....	17
8.3.1 Política	17

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



8.3.2 Objetivos..... 17

8.3.3 Funciones..... 17

8.3.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el -
Subsistema de Gestión Ambiental 18

8.4 Subsistema Gestión de TIC y Seguridad de la Información 18

8.4.1 Política 18

8.4.2 Objetivos..... 18

8.4.3 Funciones..... 19

8.4.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) Subsistema
Gestión de TIC y Seguridad de la Información 19

8.5 Sub Sistema del Servicio al Ciudadano..... 20

8.5.1 Política 20

8.5.2 Objetivos..... 20

8.5.3. Funciones..... 20

8.5.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el
Subsistema del Servicio al Ciudadano..... 21

8.6 Sub Sistema del Integrado de Planeación..... 21

8.6.1 Política 21

8.6.2 Objetivos..... 21

8.6.3 Funciones..... 22

8.6.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el
Subsistema Integrado de Planeación..... 23

8.7 Sub Sistema de Talento Humano..... 23

8.7.1 Política 23

8.7.2 Objetivos..... 24

8.7.3 Funciones..... 24

8.7.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el -
Subsistema Talento Humano..... 29

9. EXCLUSIONES..... 29


10. MAPA DE PROCESOS 29

11. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS..... 29

12. DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 29

12.1 Procedimientos o documentos controlados 30

13. USO Y RESPONSABILIDAD DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 30

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

INTRODUCCIÓN

Conforme al compromiso institucional de promover, divulgar, proteger y defender los derechos humanos bajo estándares de calidad, el presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión Institucional en la Defensoría del Pueblo, el cual contiene el alcance, exclusiones, políticas y objetivos, la relación de la información documentada que lo integra, así como la descripción de la interacción entre los procesos.

En materia de sistemas de gestión la entidad ha avanzado a tono con los requerimientos normativos, ha contado con el interés y la participación de su talento humano, con el máximo propósito por satisfacer a nuestras partes interesadas.

Durante los últimos años la Defensoría del Pueblo, con el compromiso de la alta dirección, ha llevado a cabo iniciativas que han permitido la implementación, certificación y renovación en el Sistema de Gestión de Calidad -SGC, Normas ISO 9001:2015.

En relación con el Direccionamiento estratégico de la Defensoría del Pueblo, que expresa sus objetivos y propósitos, definidos para un largo plazo y que establecen la estrategia de crecimiento, sostenibilidad y por, sobre todo, de servicio a sus partes interesadas (proveedores, clientes, usuarios, servidores públicos, entre otros), la Defensoría realizó un ejercicio de re-direccionamiento estratégico 2017-2020.

Este incluyó la revisión a la: misión, visión, la política de calidad, objetivos estratégicos, mapa de procesos, que sirvieron de Marco para el Direccionamiento de la Entidad.

En el año 2018, mediante resolución 1360 del 15 de noviembre de 2018 se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo.

De acuerdo con lo anterior, surge la necesidad de presentar un manual que incluya la integralidad y articulación de los subsistemas de: Calidad, Gestión Documental, Gestión Ambiental, Gestión de TIC y Seguridad de la Información, Control Interno, Servicio al Ciudadano, Sistema Integrado de Planeación y Talento Humano.

Es importante resaltar el compromiso de todos los servidores públicos, que con el liderazgo de la alta Dirección, se han encaminado en pos de lograr el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad y la satisfacción de nuestras partes interesadas.



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objeto del presente Manual es describir la estructura y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI de la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5, Numeral 28 del Decreto 025 de 2014, donde establece, entre otras funciones del Defensor del Pueblo, la de Dirigir la implementación del modelo integrado de Gestión Institucional.


La Defensoría el Pueblo, mediante Resolución interna 1360 de 2018 creó el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI con los siguientes subsistemas: Calidad, Gestión Documental, Gestión Ambiental, Gestión de TIC y Seguridad de la Información, Control Interno, Servicio al Ciudadano, Sistema Integrado de Planeación, y Talento Humano, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 025 de 2014, en su Plan Estratégico , y el mejoramiento de los servicios que presta la Entidad, 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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

2. ALCANCE DEL SIGI

Las directrices definidas en este manual, aplican para todo el Sistema Integrado de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo, y deben ser acogidos y aplicados por todos los servidores públicos de la entidad.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Alta Dirección: Defensor del Pueblo, Vicedefensor y Secretario General

Comité de Gestión Institucional: máxima instancia de la Defensoría del Pueblo responsable de Orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión Institucional, articulando los esfuerzos de cada subsistema.

Eficacia: Nivel en el que se cumplen las actividades planeadas.

Eficiencia: Grado de uso de los recursos previstos y asignados.

Efectividad: Grado en que se logran los resultados esperados y/o del impacto obtenido por los servicios.

Gestión de la calidad: gestión con respecto a la calidad. Incluye el establecimiento de una política de calidad y unos objetivos de calidad.

Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el rendimiento

Medición: Mecanismo de evaluación, que incluye la determinación de niveles de cumplimiento cuantitativos o cualitativos, y que generalmente se reflejan a través de indicadores.

Mejora: Acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y para optimizar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

Objetivo: resultado que deba conseguirse

Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta Dirección.


Prevención de la contaminación: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Riesgo: efecto de la incertidumbre - Un efecto es una desviación de lo esperado - positivo o negativo. - La incertidumbre es el Estado, aunque sea parcial, de la eficiencia de la información relacionada con, la comprensión o conocimiento, un evento, su consecuencia, o probabilidad.

Servicio: elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio, generalmente, lo experimenta el cliente

Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI: Conjunto de disposiciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientado a garantizar un desempeño institucional articulado y eficiente aumentando la calidad de los servicios.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

Seguimiento: Mecanismo de autoevaluación, aplicado generalmente por los responsables de proceso, o por un nivel diferente al servidor que desarrolla la actividad, para monitorear el cumplimiento de estas y el logro de los resultados esperados.

Subsistema de Gestión Documental: Responsable de establecer las directrices para los procesos archivísticos de producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración de los documentos de la Defensoría del Pueblo.

4. FUNDAMENTOS DEL SIGI

Los fundamentos que soportan el SIGI lo orientan hacia su revisión permanente y definen los aspectos necesarios para su sostenibilidad. Ellos son:

4.1 Gestión de las personas

La gestión de las personas hace parte de la base de definición y operación del SIGI. Ellas son vitales para la generación de valor y la entidad proporciona el marco de acción a través de la definición de principios y valores compartidos.

4.2 Aprendizaje y gestión del conocimiento

Las actividades desarrolladas por las personas se orientan hacia el aprendizaje continuo y a la construcción de conocimiento a través del aprendizaje colaborativo. Por ello, la Defensoría proporciona los medios y hace seguimiento al modelo de adquisición de competencias y puesta en marcha de los conocimientos obtenidos.

Así mismo, las personas reconocen su contribución al SIGI independiente del rol que desempeñen en la organización.

Por lo anterior, la entidad reconoce en la motivación una fuente necesaria para el desempeño personal y la mejora del SIGI.

4.3 Integralidad y complejidad


La Defensoría enmarca su SIGI desde la integralidad y complejidad de cada uno de los sistemas que lo componen. Lo cual significa una interrelación e interdependencia entre ellos a través de elementos comunes y/o complementarios.

Por lo anterior, cada uno de los subsistemas tiene una relación directa con los demás soportados en una base normativa establecida a partir de las directrices de la ISO sin desconocer que la Defensoría ejecuta una función pública y que esta se fortalece a través del mejoramiento de la gestión ética.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

A continuación, se presentan los principios del SIGI de la Defensoría del Pueblo, los cuales serán usados como marco para guiar a la Entidad hacia un mejor desempeño:

- **Enfoque al cliente - Declaración**

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar exceder las expectativas del cliente.

- **Liderazgo - Declaración**

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de organización.

- **Compromiso de los funcionarios - Declaración**

Los servidores públicos competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

- **Enfoque a procesos - Declaración**

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como sistema coherente.

- **Mejora - Declaración**

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

- **Toma de decisiones basada en la evidencia - Declaración**

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

- **Gestión de las relaciones - Declaración**

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.


- **Autocontrol**

Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

- **Autorregulación**

Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.


- **Autogestión**

Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos. La organización deberá establecer políticas, acciones, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo que permitan dar cumplimiento a cada uno de estos principios, con el propósito de estructurar su Sistema de Control Interno que permita tener una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos.

6. REQUISITOS DEL SISTEMA

Los contenidos en las Normas Técnicas Internacionales y Legales del Estado Colombiano

ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018
ISO: 27001:2013
MECI: 2014
ISO 17025:2017
Ley 1474 de 2011
Decreto 019 de 2012
Ley 1712 de 2014
Ley 1757 de 2014
Decreto 1755 de 2015
Decreto 1008 de 2018

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

7. ROLES, RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

El SIGI establece como prioridad la definición de los roles y responsabilidades frente al sistema con el fin de constituir las bases necesarias para su operación y mejora. En el mismo sentido, prioriza la toma de conciencia y el desarrollo de la competencia necesaria de cada una de los servidores públicos que desde su rol participa en el SIGI.

Por otro lado, la comunicación organizacional e informativa se constituye en un soporte para garantizar la producción, circulación y socialización de la información al interior y hacia el exterior de la Defensoría, ello fomentará la participación en la planeación y retroalimentación de los grupos de interés en el quehacer organizacional.

7.1 Esquema decisorio Comité de Gestión Institucional

El Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo está conformado por:

Defensor del Pueblo, quien lo presidirá
 Vicedefensor del Pueblo
 Secretario General
 Director Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos
 Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas
 Defensor Delegado para Asuntos Constitucionales
 Defensor Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente
 Subdirector de Talento Humano
 Subdirector de Servicios Administrativos
 Subdirector de Financiera
 Jefe de la Oficina de Comunicaciones o Web Master de la entidad
 Profesional Especializado responsable del Grupo de Sistemas
 Profesional Especializado responsable del Grupo de Gestión Documental
 Jefe de la Oficina Jurídica
 Jefe de la Oficina de Planeación, quien será el Secretario Técnico

El Jefe de la Oficina de Control Interno es invitado permanente en el Comité de Gestión Institucional, y su participación es con derecho a VOZ SIN VOTO, de acuerdo con la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

Los demás integrantes del Comité participaran con VOZ Y VOTO.

Quórum deliberatorio y decisorio: El Comité deliberará con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros y las decisiones se tomará por mayoría simple de votos.

En el siguiente cuadro se señalan las responsabilidades, roles y toma de decisiones:

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

ROL	RESPONSABILIDAD SIGI	TOMA DE DECISIONES EN EL COMITÉ
Alta Dirección	Responsable del Sistema Integrado de Gestión	CON VOZ Y VOTO
Secretario General	Responsable del seguimiento al cumplimiento de los elementos que lo conforman y la asignación de recursos necesarios para su funcionamiento.	CON VOZ Y VOTO
Oficina de Planeación	Responsable de coordinar el diseño, implementación, mantenimiento y mejora	CON VOZ Y VOTO
Oficina de Control Interno	Responsable de realizar su actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría.	CON VOZ

7.2 Equipo SIGI

MESA TECNICA SIGI

7.2.1 Líderes Subsistemas SIGI del Nivel Central para mesa técnica

1. Calidad - Control interno Jefe Oficina de Planeación o su delegado
2. Gestión Documental - Responsable del Grupo de Gestión Documental o su delegado
3. Gestión Ambiental - Subdirección Administrativa o su delegado
4. Gestión de TIC y Seguridad de la Información - Responsable del Grupo de Sistemas o su delegado.
5. Servicio al Ciudadano - Secretario General o su delegado
6. Sistema integrado de planeación - Jefe Oficina de Planeación o su delegado
7. Talento Humano - Subdirección de Gestión del Talento Humano o su delegado


7.2.2 Responsabilidades Líderes Subsistemas SIGI del Nivel Central para la mesa técnica

- Implementar los subsistemas de gestión.
- Proyectar el cronograma de cada subsistema para la aprobación por parte del comité.
- Revisar con antelación los temas y documentos para aprobar en el Comité de Gestión Institucional
- Presentar los informes técnicos a partes interesadas
- Revisar los documentos técnicos para aplicación de procedimientos y herramientas de soporte (evidencias).
- Diseñar las capacitaciones y sensibilizaciones para la implementación del SIGI en la Defensoría.
- Asesorar y apoyar al líder general en el mantenimiento y mejora del SIGI.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

- Investigar y actualizar constantemente la normatividad vigente para su aplicación que compete al SIGI.
- Elaborar, custodiar y mantener actualizada la documentación de la implementación, desarrollo y mejora continua de los subsistemas, bajo los parámetros establecidos.
- Proponer iniciativas y realizar las acciones necesarias para el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Apoyar en los casos que se requiera las auditorías internas de la Defensoría.
- Fomentar la difusión de las políticas y los objetivos del SIGI
- Dirigir y coordinar las actividades del equipo operativo para el diseño, desarrollo e implementación del SIGI

EQUIPO OPERATIVO SIGI

7.2.3 Equipo operativo SIGI en cada dependencia

Estará conformado mínimo por los siguientes servidores:


- El jefe de la dependencia o quien haga sus veces presidirá las reuniones.
- Un (1) servidor público principal que será designado por escrito por el jefe de la dependencia.
- Un (1) servidor público suplente que será designado por escrito por el jefe de la dependencia (en caso que no esté el principal).

7.2.4 Reuniones equipo operativo SIGI (nivel central y Regionales)

Cada dependencia debe realizar una reunión mensual de seguimiento a los 7 subsistemas, de las cuales se dejará memoria escrita (utilizar el formulario memoria de reunión) suscrita por todos los asistentes.

7.2.5 Responsabilidades generales los equipos operativos SIGI (nivel central y regional)

- Apoyar el proceso de implementación y fortalecimiento continuo del SIGI bajo las orientaciones del Representante de la Dirección.
- Apoyar la divulgación y capacitación de los procesos, estrategias y políticas que soportan el Sistema Integrado de Gestión - SIGI.
- Apoyar a los servidores en la identificación del mejoramiento continuo de los subsistemas y la mitigación de riesgos de los mismos.
- Acompañar al jefe de la dependencia en la preparación y atención de las auditorías del SIGI.
- Socializar y seguir las instrucciones dadas por el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría y los lineamientos establecidos por cada subsistema.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

7.2.6 Servidores Públicos y/o Particulares que Ejercen Funciones Públicas

Participar activamente en las iniciativas de mejora y ejecutar acciones que permitan la sostenibilidad y fortalecimiento del Sistema de Gestión Institucional en el corto, mediano y largo plazo. De igual manera, tienen a su cargo el desarrollo de la autoevaluación permanente a los resultados de su labor y la aplicación del ejercicio de autocontrol en sus puestos de trabajo.

8. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION INSTITUCIONAL - SIGI

8.1 Subsistema de Gestión de la Calidad- MECI

8.1.1 Política

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, en cumplimiento de los requisitos aplicables y de la mejora continua.

8.1.2 Objetivos

- Mejorar la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.
- Aumentar la confianza en la población que atiende la entidad.
- Mejorar la articulación institucional para una atención integral en la promoción, ejercicio, divulgación, protección y defensa de los derechos humanos.
- Aumentar la presencia territorial de la entidad.


8.1.3 Funciones

- Formular, dirigir, coordinar, orientar el diseño, desarrollo, sostenibilidad y mejoramiento permanente del Sistema de CALIDAD- MECI de conformidad con las normas vigentes y las características propias de la entidad
- Promover y liderar actividades de Autoevaluación a la Gestión y el Control
- Recomendar pautas para la implementación y fortalecimiento del Autocontrol en cada dependencia
- Velar por la implementación de Controles definidos
- Presentar propuestas de mejora continua al SIGI
- Apoyar al Defensor del Pueblo en la Revisión por la Dirección para la toma de decisiones.
- Cumplir con las Líneas de Defensa para la gestión del riesgo y control:
 - ✓ Línea Estratégica: Alta dirección y Comité de Gestión Institucional
 - ✓ Primera Línea de Defensa: Gerentes Públicos y Líderes de proceso.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

- ✓ Segunda Línea de Defensa: Servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo.
- ✓ Tercera Línea de Defensa: Oficina de Control Interno.
- Dar cumplimiento al Manual Integrado para el Manejo de los Bienes de la Defensoría del Pueblo.

8.1.4 Responsabilidades específicas los equipos operativos SIGI (nivel central y regional) para el Subsistema de Calidad y MECI

- Realizar seguimiento y retroalimentación en la implementación de los procedimientos y otros documentos.
- Realizar las actividades necesarias en el levantamiento y actualización de los documentos de los procesos, de acuerdo a los cambios que se presenten y socializarlos.
- Apoyar la formulación y seguimiento de indicadores, riesgos, planes de mejoramiento y producto no conforme para procesos misionales y planificación de cambios.
- Acompañar al jefe de la dependencia en la preparación y atención de las auditorías internas.
- Trabajar en coordinación con los servidores designados por área en aquellas actividades requeridas para el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del SIGI.


8.1.5 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 de los colombianos en el exterior; y proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

8.2 Subsistema de Gestión Documental

8.2.1 Política

La gestión documental de la Defensoría de Pueblo está orientada a adopción de las mejores prácticas de Gestión Documental y Archivística para la gestión de la información física y electrónica, la implementación de estándares para la información y la documentación en cualquier soporte; al uso de metodologías y mejores prácticas para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación a largo plazo de la información; la implementación del Programa de Gestión Documental, con la cooperación, articulación y coordinación permanente entre las dependencias, otros programas y sistemas a fines, y con los productores de la información de la Defensoría.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

8.2.2 Objetivos

Establecer las directrices requeridas por la entidad para los procesos archivísticos de producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración de los documentos de la Defensoría del Pueblo.

8.2.3 Funciones

El Comité de Gestión Institucional como órgano asesor de la Alta Dirección en el Subsistemas de Gestión Documental, es el encargado de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas y la normatividad archivísticas, definir los programas y proyectos de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Por lo anterior y en cumplimiento del artículo 2.8.2.1.16 del Decreto 1080 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”, las funciones que se realizará el Comité de Gestión Institucional de la Defensoría del Pueblo en el Subsistema de Gestión Documental serán las siguientes:

- Asesorar a la alta dirección de la entidad en la aplicación de la normatividad archivística.
- Aprobar la política de gestión de documentos e información de la entidad.
- Aprobar las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental de la entidad y enviarlas al Consejo Departamental o Distrital de Archivos para su convalidación y al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado para su registro.
- Responder por el registro de las tablas de retención documental o tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales que para el efecto cree el Archivo General de la Nación.
- Llevar a cabo estudios técnicos tendientes a modernizar la función archivística de la entidad, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de la información en la gestión de documentos electrónicos de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Aprobar el programa de gestión de documentos físicos y electrónicos presentado por el área de archivo de la respectiva Entidad.
- Aprobar el plan de aseguramiento documental con miras a proteger los documentos contra diferentes riesgos.
- Revisar e interpretar la normatividad archivística que expida el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y los Archivos Generales Territoriales y adoptar las decisiones que permitan su implementación al interior de la respectiva entidad, respetando siempre los principios archivísticos.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

- Evaluar y dar concepto sobre la aplicación de las tecnologías de la información en la Entidad teniendo en cuenta su impacto sobre la función archivística interna y la gestión documental.
- Aprobar el programa de gestión documental de la entidad.
- Aprobar las formas, formatos y formularios físicos y electrónicos que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones y procesos.
- Acompañar la implementación del Gobierno en Línea de la entidad en lo referente al impacto de este sobre la gestión documental y de información.
- Presentar a las instancias asesoras y coordinadoras del Sistema Nacional de Archivos, propuestas relacionadas con el mejoramiento de la función archivística.
- Apoyar el diseño de los procesos de la entidad y proponer ajustes que faciliten la gestión de documentos e información, tanto en formato físico como electrónico.
- Aprobar la implementación de normas técnicas nacionales e internacionales que contribuyan a mejorar la gestión documental de la entidad.
- Consignar sus decisiones en Actas que deberán servir de respaldo de las deliberaciones y determinaciones tomadas.
- Hacer seguimiento a la implementación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en los aspectos relativos a la gestión documental.

La alta dirección podrá asignar funciones adicionales, siempre que estas se relacionen con el desarrollo de la normatividad colombiana en materia de archivos y gestión documental.


8.2.4 Responsabilidades específicas los equipos operativos SIGI (nivel central y regional) - para el Subsistema de Gestión Documental

- Realizar revisión a la organización de los archivos de gestión cuatrimestralmente así: enero-abril, mayo-agosto y septiembre-diciembre, atendiendo lo establecido en el procedimiento Organización de Archivos.
- Informar al Grupo de Gestión Documental como líder del Subsistema de Gestión Documental las novedades que se presenten en la aplicación de los lineamientos establecidos en el proceso de Gestión Documental.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las transferencias documentales.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

8.3 Subsistema de Gestión Ambiental

8.3.1 Política


La Defensoría del Pueblo, como institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos en el marco del Estado Social de Derecho, consciente de que en su quehacer misional puede generar impactos sobre los recursos naturales y el ambiente, está comprometida con la prevención, mitigación y control de la contaminación; con el uso eficiente del agua, de la energía, de los materiales y con el manejo adecuado de los residuos; cumpliendo las normas ambientales vigentes, con criterios de sostenibilidad ambiental, aplicando procesos de mejoramiento continuo.

8.3.2 Objetivos

- Establecer y desarrollar estrategias de sensibilización en pro del mejoramiento de las condiciones ambientales, el uso adecuado de los recursos como la energía, el agua y el aire.
- Implementar los criterios ambientales para la compra y uso de insumo eco-eficientes; así como, promover que las acciones de la entidad respondan a la normatividad ambiental vigente y a conductas ambientales responsables.
- Disminuir los impactos ambientales generados en el quehacer de la Defensoría del Pueblo por medio de la implementación del Plan de gestión ambiental.

8.3.3 Funciones

- Aprobar el Plan de Gestión Ambiental, su respectivo cronograma de actividades, así como sus modificaciones.
- Aprobar el cronograma de actividades presentado por el equipo operativo SIGI de las Defensorías Regionales.
- Presentar anualmente, ante la instancia responsable, el plan de necesidades orientado a garantizar el cumplimiento del plan de gestión ambiental.
- Evaluar los informes de avance de la ejecución del plan de gestión ambiental.
- Velar por la aplicación de la normatividad legal vigente en materia de gestión ambiental.
- Promover campañas de sensibilización y en pro del mejoramiento de las condiciones ambientales, el uso adecuado de los recursos como la energía, el agua y el aire.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

8.3.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el - Subsistema de Gestión Ambiental

- Elaborar y enviar al líder del Subsistema de Gestión Ambiental el cronograma de actividades ambientales para aprobación ante el Comité SIGI (aplica para la Defensorías Regionales).
- Socializar a todos los servidores de la regional el cronograma de actividades ambientales aprobado por el Comité de Gestión Institucional (aplica para la Defensorías Regionales).
- Elaborar y remitir el informe bimestral de la ejecución de actividades desarrolladas a la Subdirección Administrativa como líder del Subsistema de Gestión Ambiental (aplica para la Defensorías Regionales).
- Realizar seguimiento en cada dependencia del nivel central a las actividades relacionadas con los programas ambientales.

8.4 Subsistema Gestión de TIC y Seguridad de la Información


8.4.1 Política

La Defensoría del Pueblo acorde con su misión y visión ha concebido como una de sus prioridades fortalecer el proceso de TIC, para garantizar así la calidad de la información, la disponibilidad, la confidencialidad, integridad y el uso inteligente de la misma que apoye la gestión y la toma de decisiones.

Especificar las directrices que deben ser cumplidas por parte de La Defensoría, sus funcionarios, defensores, proveedores, contratistas y terceros, con el fin de asegurar un adecuado nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad en su información mediante la aprobación, publicación, comunicación a todos los empleados o partes externas pertinentes mediante el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

8.4.2 Objetivos

- Gestionar eficazmente los procesos de transformación digital al interior de la Entidad, generando servicios accesibles al ciudadano mediante el uso de tecnología.
- Facilitar el acceso a la información, a la participación pública y a la justicia.
- Fortalecer los medios de comunicación digital que posee la Defensoría para promover y divulgar los derechos humanos.
- Promover la innovación de las TIC que contribuyan al desarrollo de la Entidad.
- Definir los lineamientos para la adopción y actualización del sistema de gestión de seguridad de la información - SGSI en la entidad.


	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

8.4.3 Funciones

- Aprobar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) y hacerle seguimiento anual.
- Aprobar el Modelo de Gobierno de Tecnologías de la Información.
- Aprobar las Políticas de Gobierno de Tecnologías de la Información
- Aprobar los Proyectos de Tecnologías de las Información y las Comunicaciones y apoyar la consecución de recursos necesarios para financiarlos.
- Analizar y aprobar las iniciativas relacionadas con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que generen valor al desarrollo misional y estratégico de la Entidad.
- Diseñar, mantener y aplicar las políticas de seguridad, integridad y acceso a la información sistematizada de la Defensoría del Pueblo.
- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y demás documentos relacionados en Seguridad de la Información
- Tomar decisiones respecto a incidentes de seguridad.
- Prevenir pérdidas patrimoniales o que comprometan los activos de información.
- Proveer dirección y experiencia técnica para asegurar que los activos de información de la Entidad se encuentren protegidos apropiadamente, sobre los principios de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

8.4.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) Subsistema Gestión de TIC y Seguridad de la Información

- Realizar las gestiones necesarias para la asistencia técnica y capacitación a los usuarios de los Sistemas de Información de la Entidad
- Presentar requerimientos funcionales de los sistemas de información a los líderes de los procesos.
- Realizar la verificación periódica del estado de los elementos de la subred LAN de la sede Regional e identificar y ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos a que haya lugar.
- Reportar de manera oportuna al Grupo de Sistemas, las eventuales fallas en el servicio de conectividad, previo diagnóstico, identificación y reporte de las posibles causas que originen las incidencias.
- Realizar las configuraciones de direccionamiento de red de conformidad con las directrices que para tal fin defina el Grupo de Sistemas de la Entidad.
- Asegurar que los equipos de cómputo se encuentren configurados para inicio de sesiones bajo el dominio DEFENSORIA.GOV.CO, o cualquier otro dominio establecido por el Grupo de Sistemas de la Entidad.
- Guardar estricta confidencialidad de las credenciales de acceso de administración que les sea compartida para la configuración de los diferentes equipos de red, de cómputo o periféricos.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

8.5 Sub Sistema del Servicio al Ciudadano

8.5.1 Política

La Defensoría del Pueblo está comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio y atención oportuna, participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia y accesibilidad a la información pública, a través de un equipo humano cualificado por medio de múltiples canales y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

8.5.2 Objetivos

- Prestar un servicio eficiente y oportuno frente a los requerimientos ciudadanos y grupos de interés.
- Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.
- Facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad automatizando los trámites y servicios existentes.
- Brindar información institucional de interés a la ciudadanía y facilitar el control social, mediante la generación de espacios efectivos de participación.
- Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la entidad a través de los diferentes canales.
- Garantizar el acceso a la información pública en posesión o bajo control de la entidad, como derecho fundamental de los ciudadanos.

8.5.3. Funciones

- Verificar la disponibilidad y accesibilidad de la información publicada en la página web en el botón de transparencia.
- Implementar las estrategias para el mejoramiento de las políticas de servicio establecidas por la Entidad.
- Orientar al ciudadano en todos los temas relacionados con las funciones misionales.
- Articular acciones al interior de la Entidad en aras de mejorar los servicios misionales
- Aplicar las encuestas y estudios de satisfacción que se requieran para medir la calidad y pertinencia en la prestación de los servicios.
- Velar por la disponibilidad y accesibilidad de la información pública de la Entidad
- Socializar los temas relacionados con cultura y servicio al ciudadano.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

- Realizar el seguimiento a la radicación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con el ejercicio de las funciones y la prestación del servicio a las dependencias competentes
- Realizar seguimiento a la respuesta de las PQRSDf de acuerdo con los tiempos establecidos por Ley.
- Elaborar el informe sobre la cantidad de PQRSDf recibidas y su gestión.
- Enviar reporte de las peticiones de solicitud de acceso a la información.
- Controlar el buen funcionamiento del servicio de los diferentes canales de atención.
- Implementar la estrategia de rendición de cuentas a nivel Nacional.

8.5.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el Subsistema del Servicio al Ciudadano

- Realizar seguimiento a la respuesta de las PQRSDf de acuerdo con los tiempos establecidos por Ley.
- Enviar el informe sobre la cantidad de PQRSDf recibidas y su gestión.
- Enviar reporte de las peticiones de solicitud de acceso a la información
- Aplicar y consolidar las encuestas de percepción del usuario para remitirlas al líder del subsistema.

8.6 Sub Sistema del Integrado de Planeación

8.6.1 Política

La Defensoría del Pueblo hace uso de instrumentos gerenciales que articulan y orientan su gestión, en aras de cumplir con su misión constitucional de manera efectiva.


8.6.2 Objetivos

- Optimizar la planeación institucional, garantizando el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Optimizar la ejecución y seguimiento de los planes, programas y proyectos que gestiona la Entidad.
- Mejorar la consecución y gestión de los recursos financieros tanto nacionales e internacionales.
- Mejorar la interacción de los procesos de la Entidad para prestar un mejor servicio 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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

- Liderar el proceso de implementación del Catálogo de Clasificación Presupuestal (CCP) durante la programación anual

8.6.3 Funciones

Planeación Institucional

- Asesorar al Defensor del Pueblo en la definición de planes estratégicos y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos allí propuesto
- Recomendar prioridades para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información gerencial estadística, financiera, de planeación y de evaluación de procesos, así como para la utilización de indicadores de gestión generales y por áreas
- Revisar el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que corresponden a cada una de las dependencias de la entidad


Gestión presupuestal y eficiencia del gasto

- Asistir a las jornadas de capacitación y socialización sobre el nuevo Plan de Cuentas Presupuestal que realicen la Dirección General de Presupuesto Público Nacional (DGPPN) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) y la Dirección de Inversión y Finanzas Públicas (DIFP) del Departamento Nacional de Planeación.
- Revisar los documentos soporte de las transacciones de la entidad para validar la clasificación de las mismas según su objeto de gasto.
- Coordinar el apoyo a brindar a las dependencias de la Defensoría del Pueblo para la identificación de conceptos en el Plan de Cuentas Presupuestal (PCP), durante la adopción del nuevo PCP.
- Desarrollar jornadas de trabajo con las demás dependencias de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con los lineamientos dados por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional (DGPPN) y la Dirección de inversión y Finanzas Públicas (DIFP).
- Coordinar mesas de trabajo para transmitir lineamientos sobre clasificación de necesidades de gasto.
- Resolver las dudas que existan sobre la adopción del nuevo clasificador.
- Documentar los hallazgos de las jornadas de trabajo y de la etapa de transición relacionados con dificultades en la clasificación de transacciones.
- Retroalimentar a la DGPPN y a la DIFP sobre novedades al PCP generadas durante las jornadas de trabajo y la etapa de transición al nuevo PCP.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

- Comunicar a las demás dependencias las disposiciones, lineamientos y precisiones que realice la DGPPN y la DIFP.

8.6.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el Subsistema Integrado de Planeación

- Formular con la participación de su grupo de trabajo las acciones y productos a registrar en el Plan de Acción.
- Remitir las acciones y productos a la Oficina de Planeación para su parametrización a más tardar el 30 de noviembre de cada año.
- Velar por la oportunidad y calidad de la información registrada sobre el cumplimiento del avance de las acciones registradas en el Plan de Acción, además de contar con los respectivos soportes físicos de la misma.
- Realizar seguimiento mensual con el grupo de trabajo al avance de cumplimiento de las acciones bajo su responsabilidad en el Plan de Acción y Proyectos Institucionales, dejando memoria de reunión que la evidencie.


8.7 Sub Sistema de Talento Humano

8.7.1 Política

La Defensoría del Pueblo, es una Institución del Estado Colombiano, responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos, por tal razón, ha establecido entre sus prioridades el compromiso con la implementación y el desarrollo de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, proporcionando el recurso humano, técnico y económico necesario para mantener la gestión y el desempeño en la Seguridad y Salud en el Trabajo, de una manera sostenible, eficiente y transparente.

De manera importante, la Entidad establece el cumplimiento de los requisitos legales y la normatividad vigente, identificando los peligros y las amenazas derivadas de enfermedades laborales, incidentes y accidentes de trabajo, y situaciones de emergencias, generando mecanismos de control y programas de intervención, con el fin de fomentar la calidad de vida laboral de los servidores públicos, contratistas, subcontratistas y trabajadores en misión.

Es así como, la Alta Dirección se compromete a la revisión, evaluación y verificación de las acciones generadas para el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a la revisión periódica de esta Política, y a su divulgación a todos los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, partes interesadas y público en general.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

8.7.2 Objetivos

- Mantener y controlar las condiciones de salud y de trabajo de los servidores públicos, contratistas, subcontratistas, y trabajadores en misión de la Entidad, mediante la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos que ocasionan enfermedades laborales, incidentes y accidentes de trabajo.
- Identificar y priorizar los peligros y riesgos de la Entidad, que permitan la implementación de medidas de intervención tendientes a disminuir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y mantener las condiciones de seguridad e higiene de los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, y partes interesadas.
- Generar medidas de prevención, preparación y respuesta ante situaciones de emergencias, a través de la identificación de amenazas a la seguridad y salud de los servidores, contratistas, subcontratistas, y trabajadores en misión de la Entidad.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la implementación de acciones correctivas y preventivas derivadas de la gestión institucional.
- Establecer los mecanismos de control y verificación para el cumplimiento de los indicadores y auditorías del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Establecer y garantizar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir con la normatividad legal vigente en Seguridad y Salud en el trabajo. Disminuir el riesgo jurídico cumpliendo con los requisitos legales para evitar sanciones que afecten los procesos administrativos y misionales de la Entidad.

8.7.3 Funciones

- Apoyar la definición, divulgación, revisión y actualización de la política y objetivos del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Acompañar la comunicación de las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a todos los niveles de la organización.
- Participar en el proceso de rendición de cuentas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).
- Participar en las actividades de definición de Recursos necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).
- Definir acciones enfocadas al cumplimiento de los Requisitos Normativos Aplicables al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

- Establecer acciones tendientes a la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y el establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones.
- Apoyar la formulación de los Planes de Trabajo Anual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).
- Definir acciones enfocadas en la promoción de la salud, la prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales.
- Propiciar la generación de espacios institucionales para la participación activa de todos los trabajadores en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).
- Acompañar los procesos de revisión y verificación de resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Altos Mandos: DEFENSOR DEL PUEBLO, VICEDENFENSOR, SECRETARIO GENERAL

1. Definir, firmar y divulgar la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de documento escrito, el cual estará publicado por lo menos en un lugar visible de cada centro de trabajo y a través de la intranet de la Entidad. Para dar cumplimiento con la revisión se tendrán en cuenta los objetivos de seguridad y salud en el trabajo, los cuales serán revisados de forma periódica.
2. Asignación y comunicación de Responsabilidades: Debe asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo SST a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.
3. Rendición de cuentas al interior de la Entidad: A quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tienen la obligación de rendir cuentas internamente en relación con su desempeño. Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada.
4. Definición de Recursos: Debe definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y también, para que los responsables de seguridad y salud en el trabajo en la Defensoría, los Comités Paritarios o Vigías de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda, puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.
5. Asignar y comunicar responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo a los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, y partes interesadas dentro del marco de sus funciones.

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

6. Garantizar la consulta y participación de los servidores, contratistas y subcontratistas en la identificación de los peligros y control de los riesgos, así como la participación a través de los Comités o vigías de Seguridad y Salud en el Trabajo.
7. Revisar el cumplimiento del plan de trabajo anual en SST y cronograma.
8. Garantizar la supervisión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
9. Evaluar por lo menos una vez al año la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
10. Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos.
11. Garantizar la disponibilidad de personal competente para liderar y controlar el desarrollo de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
12. Garantizar un programa de inducción y entrenamiento para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.
13. Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
14. Garantizar información oportuna sobre la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y los canales de comunicación que permitan recolectar información manifestada por los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, y partes interesadas.
15. Realizar y ejecutar el plan de auditorías mínimo una vez al año.

Mandos Medios: DIRECTORES NACIONALES, DEFENSORES DELEGADOS, DEFENSORES REGIONALES, SECRETARIO GENERAL

1. Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
2. Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.
3. Promover la comprensión y aplicación práctica de la política en los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, y partes interesadas.
4. Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Participar en la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales.
6. Participar en las inspecciones de seguridad y de ergonomía según el caso.

Responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

1. Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SG-SST y como mínimo una vez al año realizar su evaluación.
2. Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST.
3. Promover la participación de todos los miembros de la Entidad en la implementación del SG-SST.
4. Coordinar con los directivos, defensores delegados, defensores regionales, subdirectores, jefes de oficina, responsables de grupo, la elaboración y actualización de la matriz de

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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



Direccionamiento Estratégico

Código: SIGI-M1

Versión:06

Manual Sistema Integrado Gestión Institucional

Vigente desde: 11/04/2019

identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención.

5. Validar o construir con los jefes inmediatos los planes de acción y hacer seguimiento a su cumplimiento.
6. Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la Entidad.
7. Gestionar los recursos para cumplir con el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y hacer seguimiento a los indicadores.
8. Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la Defensoría.
9. Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo, y enfermedades laborales.
10. Participar de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.
11. Implementación y seguimiento del SG-SST.

Servidores públicos en general:

1. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Procurar el cuidado integral de su salud.
3. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
4. Cumplir las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo propias de la Defensoría.
5. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la Entidad.
6. Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
7. Reportar inmediatamente todo accidente o incidente de trabajo que ocurra.


Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo:

1. El programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo - SST, debe ser revisado mínimo una (1) vez al año.
2. Los Comités Paritarios o Vigías de Seguridad y Salud en el Trabajo deberán participar y conocer de los cambios generados en la gestión documental.
3. Participar en la planificación de las auditorías internas del sistema de gestión con la alta dirección.
4. Proponer a las directivas las actividades relacionadas con la salud y la seguridad de los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, y partes interesadas.
5. Analizar las causas de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales.
6. Visitar periódicamente las instalaciones de la Entidad.
7. Acoger las sugerencias que presenten los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, y partes interesadas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
8. Servir de punto de coordinación entre las directivas y los servidores, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, para las situaciones relacionadas con Seguridad y Salud en el 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 de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

Comité de Convivencia Laboral:


1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos,
6. Presentar a la alta dirección de la entidad las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.
7. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.

Coordinador de alturas:

1. Identificar peligros en el sitio en donde se realizan trabajos en alturas y adoptar las medidas correctivas y preventivas necesarias.
2. Apoyar la elaboración de procedimientos para el trabajo seguro en alturas.
3. Apoyar la elaboración de procedimientos para el trabajo seguro en alturas.
4. Inspeccionar anualmente el sistema de acceso para trabajo en alturas y sus componentes,
5. Avalar la selección y uso específicos de cada sistema de acceso para trabajo en alturas, y de los sistemas de prevención y protección contra caídas aplicables.
6. Verificar la instalación de los sistemas de protección contra caídas.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD

- Contar con el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana.
- Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

- Promover que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial de tal manera que surjan en ellas reflexiones acerca de su quehacer y rol como servidores públicos que eventualmente conduzca a cambios en su comportamiento.
- Adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionar principios de acción (“lo que hago” “lo que no hago”) a los cinco valores establecidos en el Código e incluir hasta dos valores adicionales

8.7.4 Responsabilidades específicas equipo SIGI (nivel central y regional) para el - Subsistema Talento Humano

9. EXCLUSIONES

La Defensoría del Pueblo, aplica los procesos establecidos en su Sistema de Gestión de calidad, cumpliendo con todos los numerales contenidos en la norma ISO 9001:2015 Para las normas NTC-ISO14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018 la Defensoría y no presenta exclusiones.

10. MAPA DE PROCESOS

Es la representación gráfica de la interacción de los diferentes tipos de procesos de la Defensoría, la cual se puede consultar en el siguiente Link:


<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/MapaProcesos.aspx>

11. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de procesos hace parte integral de la documentación de cada proceso. Ella describe la funcionalidad de cada uno de los procesos y se encuentra de manera detallada en siguiente Link: <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/MapaProcesos.aspx>

12. DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

La documentación del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI incluye los registros determinados por la Defensoría como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos.

	Direccionamiento Estratégico	Código: SIGI-M1
		Versión:06
	Manual Sistema Integrado Gestión Institucional	Vigente desde: 11/04/2019

12.1 Procedimientos o documentos controlados

Para los documentos controlados, la entidad ha definido otros que soportan la operación de cada uno de los procesos. Ellos se encuentran en el punto de uso (Intranet- Gestores de Calidad) definido para los subsistemas descritos.

13. USO Y RESPONSABILIDAD DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Este documento tiene su punto de uso en la aplicación SIGI, modulo documental y su contenido aplica y/o hace referencia a las Normas NTC- ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, NTC- ISO 45001:2018, NTC ISO IEC 27001:2013. Son responsables de su implementación y cumplimiento los servidores públicos designados con responsabilidad por la Dirección para liderar, gestionar y controlar cada uno de los procesos, que interactúan en desarrollo de su actividad principal; así como para la totalidad del personal; y su cobertura en términos de procedimiento.