

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL

IDPAC



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
CÓDIGO:	IDPAC-PE-MN-01	VERSIÓN	02
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
José René Romero Jiménez Silvia Milena Patiño León	Luz Adriana Arboleda Villamil	Luz Adriana Arboleda Villamil	
Profesionales Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
01	2008/09/18	Versión inicial
02	2008/12/01	Alcance. Exclusiones y justificación. Identificación de procesos. Interacción de procesos. Listado de procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad.
03	2009/12/01	Identificación de procesos. Interacción de procesos. Listado de procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad.
04	2012/03/20	Identificación de procesos Listado de procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad.
01	29/12/2014	Versión Inicial
02	06/11/2015	Se actualiza los elementos de la Plataforma Estratégica, el Mapa de Procesos, el Portafolio de Bienes y Servicios, la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, los cuales fueron adoptados mediante Resolución 130 del 07 de mayo de 2015. Se incorporan como anexo al Manual el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones de los mismos.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO O DEFINICIONES	5
OBJETO	14
ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	14
GENERALIDADES	14
ASPECTOS INSTITUCIONALES DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	14
1. <i>Funciones</i>	14
2. <i>Estructura Organizacional</i>	15
3. <i>Valores y principios Éticos</i>	16
4. <i>Mapa de Procesos</i>	17
5. <i>Misión</i>	20
6. <i>Visión</i>	20
7. <i>Objetivos Institucionales del IDPAC</i>	20
8. <i>Portafolio de Bienes y/o Servicios</i>	20
9. <i>Política del Sistema Integrado de Gestión</i>	21
10. <i>Objetivos del Sistema Integrado de Gestión</i>	21
11. <i>Otras Políticas Institucionales</i>	22
CONTENIDO	22
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	22
CLIENTES	23
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS Y DE OPERACIÓN INTERNA	23
EXCLUSIONES	25
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SUS PRINCIPALES INTERACCIONES	26
LOS SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	28
ASPECTOS NORMATIVOS	28
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	33
ANEXOS	33

INTRODUCCIÓN

En el marco del Sistema Integrado de Gestión-SIG, el Instituto ha venido adelantando el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de las normas NTCGP 1000, de manera articulada con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios y contribuir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, clientes, beneficiarios y partes interesadas, siendo un proceso continuo y permanente.

Así mismo, se incorpora de forma gradual al Sistema Integrado de Gestión los subsistemas de Gestión Ambiental (SGA), Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO) hoy Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA) y Responsabilidad Social (SRS), en cumplimiento con lo establecido en el Decreto Distrital No. 176 de 2010, así como, con los lineamientos de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTDSIG 001:2011.

Para el Instituto es de vital importancia el desarrollo de su gestión institucional, en búsqueda de la satisfacción de los grupos de interés, para lo cual la alta dirección se ha comprometido a gestionar todas las actividades y recursos para asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se implemente, mantenga y mejore de acuerdo con los requisitos de las normas que regulan.

GLOSARIO O DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse

Actividades: Una actividad se define como “un conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o institución”. La tarea se define como el “trabajo que debe hacerse en tiempo limitado”. Es decir que, así como un procedimiento se compone de varias actividades, una actividad se puede descomponer en varias tareas o trabajos que son necesarios para llevarla a cabo.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan un a entidad.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. **Nota:** En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica)

Añadir / Agregar valor: El valor se genera mediante la mejora de oportunidades para alcanzar los objetivos de la organización, la identificación de mejoras operativas, y/o la reducción de la exposición al riesgo, tanto con servicios de aseguramiento como la consultoría.

Autoridad: Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Coherencia Institucional: Se concibe como la alineación de todos los elementos estratégicos de las entidades y organismos distritales con el propósito de lograr una administración armónica.

Comisiones Intersectoriales: son instancias de coordinación de la gestión distrital, creadas por el alcalde o alcaldesa mayor, cuya atribución principal es orientar la ejecución de funciones y la prestación de servicios que comprometan organismos o entidades que pertenezcan a diferentes sectores administrativos de coordinación. Estas comisiones podrán tener carácter permanente o temporal.

Compromiso de la Alta Dirección: es la forma como se constata y se evidencia que el representante legal de la entidad y organismo distrital, así como los niveles directivo y asesor se han convertido con sus acciones en agentes de transformación positiva institucional.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control: Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Controles Operacionales: entiéndase como el conjunto de acciones y actividades que son implementadas en la operación de la entidad y organismo distrital y que tiene como finalidad asegurar la conformidad de la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Conveniencia: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corto Plazo: Corresponde en la administración distrital al periodo menor a un año

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Ciclo PHVA: Es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming a partir del año 1950; se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act).

Dependencia: Término general para nombrar a la dirección, secretaría, subdirecciones, gerencias, oficinas y grupos de trabajo que hacen parte de la estructura funcional del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Nota 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

Nota 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Desarrollo Sostenible: Se considera como tal al que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades. Fuente. NTD SIG 001:2011

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. **Nota** La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque: se refiere a las directrices, métodos y procesos que la institución utiliza para ejecutar y lograr el propósito que le es propio.

Enfoque basado en procesos: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Estructura de la entidad: Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley. **Nota** La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

Función de una entidad: Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Gestión Ciudadana: es el ejercicio del derecho a la participación mediante procesos de gestión que posibilitan la intervención autónoma de los ciudadanos y las ciudadanas en las fases de toma de decisiones administrativas. Su incidencia es favorable en las entidades y organismos distritales para la construcción de lo público.

Implementación: se refiere a la aplicación del enfoque, su alcance y extensión.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Jefe de dependencia: Nombre que identifica al cargo que tiene la función de dirigir y/o coordinar las actividades de la dirección, secretaría, subdirecciones, gerencias, oficinas y grupos de trabajo que hacen parte de la estructura funcional del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

Largo Plazo: corresponde en la administración distrital al periodo mayor a cuatro años.

Manual: Documento maestro que da una idea general del funcionamiento de un sistema.

Manual de la calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. **Nota:** Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Mapa de Procesos: Se define como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos distritales. Estos diagramas se clasifican habitualmente en estratégicos o gerenciales, misionales o primarios, de apoyo o soporte, y evaluación o control.

Mediano Plazo: Corresponde en la administración distrital al periodo comprendido entre 1 y 4 años.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Momento de Verdad: Entiéndase como el tiempo durante el cual se tiene contacto directo con los usuarios y el bien o servicio es prestado por parte de la entidad y organismo distrital.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Nota 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

Nota 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

Partes Interesadas: Conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de las entidades y organismos distritales. NTD SIG 001:2011

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad. Ejemplo: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general. NTCGP 1000.

Planeación: Es el establecimiento por parte de la alta gerencia de los lineamientos que deben seguir las entidades y organismos distritales para alcanzar su quehacer institucional. En otras palabras, se puede considerar como el marco de referencia y camino a seguir, la filosofía que inspira la gestión.

Planificación: Consiste en las acciones que se desarrollan para seguir de manera sistemática y ordenada los lineamientos establecidos por la planeación.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad. **Nota:** El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Planificación Operativa: Es el conjunto de acciones establecidas y desarrolladas para obtener bienes y servicios de acuerdo con los elementos establecidos en la planeación y que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

Política: Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

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. **Nota.** Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

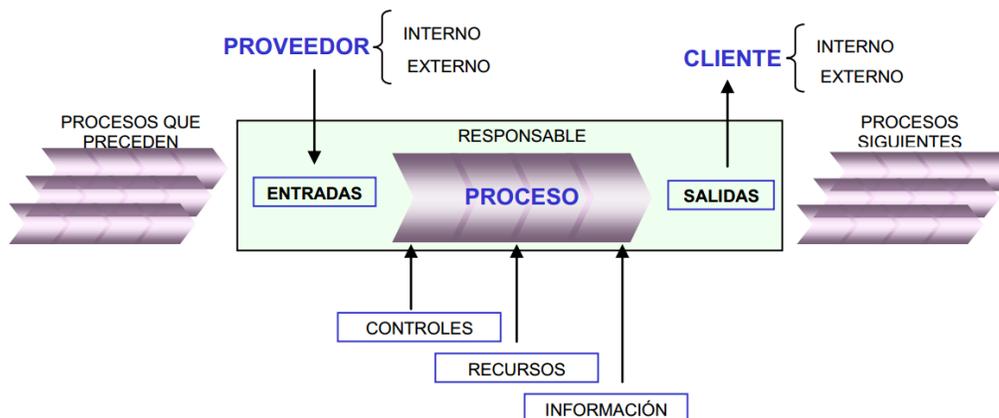
Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Nota 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

Nota 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

Nota 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

Nota 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes: - **Procesos estratégicos:** incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. - **Procesos misionales** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. - **Procesos de apoyo:** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. - **Procesos de evaluación:** incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.



Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. **NOTA** En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a: a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y b) cualquier

resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Nota 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Resultados: Hacen referencia al cumplimiento de los objetivos planteados.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Responsabilidad Social: Modelo de gestión que adoptan voluntariamente las organizaciones con el objetivo de llevar los propósitos de una entidad más allá de lo que establecen las leyes y normatividad vigente en términos de impactos para los usuarios y otras partes interesadas.

Responsable de proceso: Es el director, secretario general, subdirector o jefe responsable de que el objetivo del proceso se cumpla.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Nota 2 La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Nota 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

Nota 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Ejemplo Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Nota 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de Control Interno: Se entiende como el sistema integrado por el esquema de la organización, y es el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de la políticas trazadas por la Dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

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 prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Sistema Integrado de Gestión: Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés. Tal sistema se encuentra conformado por los siguientes subsistemas: Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC), Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO), Subsistema de Responsabilidad Social (SRS), Subsistema de Gestión Ambiental (SGA), Subsistema de Control Interno (SCI).

Sostenibilidad: Es la condición característica del Sistema Integrado de Gestión que posibilita su continuidad y el mantenimiento de la gestión institucional independientemente de los cambios de administración y del entorno.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones, reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. Nota. Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con: - el origen de los materiales y las partes, la historia del procesamiento y - la distribución y localización del producto y/o servicio después de su entrega.

Usuario: se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrado por las entidades y organismos distritales.

OBJETO

El Objeto del Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, es facilitar el conocimiento por todas las partes interesadas del funcionamiento del IDPAC a través de la gestión por procesos; permitiendo la adaptación continua a las exigencias legales y reglamentarias, que cumpla con los requerimientos establecidos en los diferentes Subsistemas como son el de control interno, gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión de seguridad de la información, seguridad y salud ocupacional, responsabilidad social, gestión documental y archivo y cualquier otro subsistema que requiera la entidad.

ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Alcance para el Sistema Integrado de Gestión del Instituto se enmarca dentro del objeto institucional el cual corresponde a **“Garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias”**.

GENERALIDADES

ASPECTOS INSTITUCIONALES DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC

1. Funciones

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 257 de 2006, las siguientes son las funciones del IDPAC:

- a. Fomentar la cultura democrática y el conocimiento y apropiación de los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.
- b. Diseñar y gestionar estrategias e instrumentos que concreten las políticas en materia de participación y organización de la ciudadanía.
- c. Diseñar y promover la estrategia que garantice la información suficiente para una efectiva participación ciudadana.
- d. Formular, orientar y coordinar políticas para el desarrollo de las Juntas de Acción Comunal en sus organismos de primer y segundo grado, como expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil.
- e. Ejercer y fortalecer el proceso de inspección, control y vigilancia sobre las organizaciones comunales de primero y segundo grado y sobre las fundaciones o

corporaciones relacionadas con las comunidades indígenas cuyo domicilio sea Bogotá, en concordancia con la normativa vigente en particular con la Ley 743 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya.

f. Ejecutar, controlar, coordinar y evaluar planes, programas y proyectos para la promoción de la participación ciudadana, el interés asociativo y la organización comunitaria en el Distrito, en el marco del Sistema de Participación Distrital.

g. Diseñar y construir metodologías y tecnologías que permitan a las comunidades organizadas planear, ejecutar, controlar y sostener obras de interés comunitarias y transferirlas a las demás entidades del Distrito Capital y a las localidades.

h. Fomentar procesos asociativos en las organizaciones sociales y comunitarias con instrumentos de desarrollo económico y social del Distrito Capital.

i. Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva etaria, haciendo énfasis en la juventud.

j. Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva étnica.

k. Liderar, orientar y coordinar los procesos de participación de los grupos poblacionales desde la perspectiva de equidad de género.

l. Ejecutar obras de interés comunitario

2. Estructura Organizacional

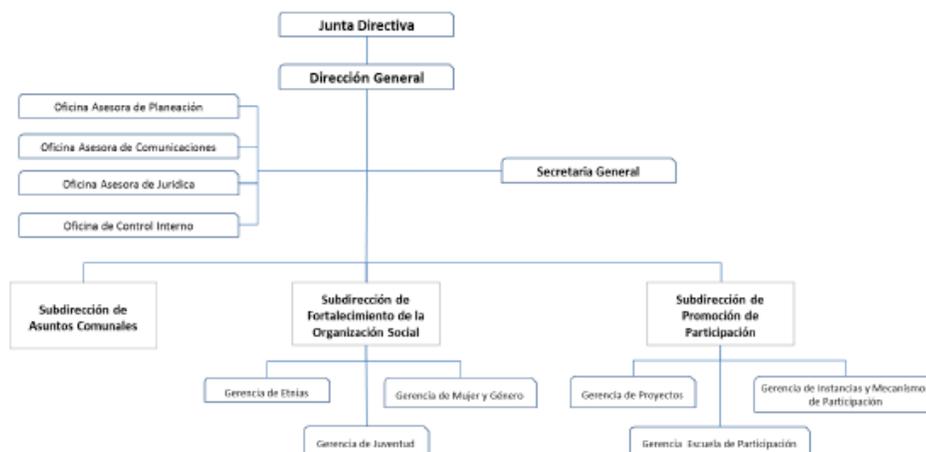


Ilustración 1 Estructura Organizacional

Actualmente la Junta Directiva del IDPAC está conformada por:

- Secretario de Gobierno
- Secretario de Educación
- Secretario Distrital de Planeación
- Secretaria Distrital de Cultura, Recreación Y Deportes.
- Secretaria Distrital de Integración Social (SDIS)
- Secretaria de Salud

3. Valores y principios Éticos

Solidaridad: La colaboración mutua en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir. Se interpreta como el apoyo y ayuda mutua que debe fomentarse y proporcionarse a las personas de la organización y a sus grupos de interés.

Equidad: Todos los seres humanos son iguales y en esa medida deben tener las mismas oportunidades para realizar sus metas. Cuando ese reconocimiento se pierde es necesario aplicar la justicia. La equidad está estrechamente relacionada con la justicia entendida como la virtud mediante la cual se da a los demás lo que es debido de acuerdo con sus derechos.

Respeto: Es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás y, a mi entorno. Es establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad. Respeto es tratar humanamente a las personas; reconocer que el otro, desde el punto de vista de la especie, es tan real y semejante a nosotros y, a la vez, si se lo considera como individuo, bastante diferente.

Trabajo en Equipo: Un equipo de trabajo es un grupo de personas cuyas capacidades individuales se complementan y que se comprometen conjuntamente para una causa común logran metas altas, operan con una metodología común, comparten responsabilidades y gozan con todo aquello. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.

Responsabilidad: Es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos. La responsabilidad es una obligación, ya sea moral, legal o personal de cumplir con lo que se ha comprometido. Hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo. Implica asumir las consecuencias sociales de nuestros actos y

responder por las decisiones que se toman en los grupos de los que formamos parte.

Participación: Es la presencia activa de cada hombre en la toma de decisiones para la construcción de una sociedad, más justa, más incluyente y tolerante. Supone una visión de transformación y perfeccionamiento de la misma a través de una promoción del cambio social. Propiciar espacios para la toma de decisiones y la realización de acciones conjuntas.

Honestidad: La honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace, conducta que se observa hacia los demás y se exige a cada quien lo que es debido. La honestidad garantiza confianza, seguridad, responsabilidad, confidencia, lealtad y en una palabra integridad. Las diferentes definiciones de honestidad dan cuenta de acciones justas, verdaderas, sin engaño.

Efectividad: La capacidad de lograr el máximo de resultados al mínimo de recursos. Realizar las acciones encomendadas con calidad y oportunidad, que permitan cumplir con los objetivos institucionales y objetivos de las dependencias.

Conciencia Ecológica: Ayudar a las personas y a los grupos sociales a que adquieran mayor sensibilidad y conciencia del medio ambiente en general y de sus problemas. Utilizar racionalmente los recursos naturales, desarrollando acciones de prevención y/o mitigación de los efectos que sobre el entorno causen nuestros actos.

Pluralidad: Es la aceptación de la diversidad dentro de una armonía. Derecho y deber al reconocimiento, autonomía, respeto a la diversidad desde las diferentes perspectivas: étnicas, poblacionales, culturales, religiosas, políticas, generacionales y de género, para el logro de relaciones más igualitarias.

Perseverancia: Significa mantenerse firme y constante en la prosecución de objetivos, opiniones o actitudes autopropuestas y empezadas, para poder llegar al final y obtener los resultados previstos, que siempre llenan de satisfacción por alcanzarlos.

4. Mapa de Procesos

PROCESOS		RESPONSABLE
ESTRATEGICOS Agrupa los procesos que orientan al Instituto hacia el	Planeación Estratégica	Jefe Oficina Asesora asignado a la Oficina Asesora de Planeación

PROCESOS		RESPONSABLE
establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección.	Comunicación Estratégica	Jefe Oficina Asesora asignado a la Oficina Asesora de Comunicaciones
	Atención al Ciudadano	Secretario General de Entidad Descentralizada asignado a la Secretaría General
<p>MISIONALES</p> <p>Reúne los procesos que proporcionan el resultado previsto por el Instituto en cumplimiento del objeto o razón de ser de la entidad.</p>	Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente	Subdirector General de Entidad Descentralizada asignados a la Subdirección de Promoción de la Participación y Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social
	Inspección, Vigilancia y Control de las Organizaciones Comunes	Subdirector General de Entidad Descentralizada asignado a la Subdirección de Asuntos Comunes
<p>APOYO</p> <p>Incluye los procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación</p>	Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora asignado a la Oficina Asesora Jurídica
	Gestión Contractual	Secretario General de Entidad Descentralizada asignado a la Secretaría General
	Gestión Financiera	
	Gestión del Talento Humano	
	Gestión Documental	
	Gestión de Tecnologías de la Información	
	Gestión de Recursos Físicos	
	Control Interno Disciplinario	
<p>EVALUACIÓN</p> <p>Agrupar los procesos que miden y recopilan datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales</p>	Seguimiento y Evaluación	Jefe Oficina de Control Interno y los responsables de los procesos en los temas de su competencia
	Mejora Continua	Jefe Oficina Asesora asignado a la Oficina Asesora de Planeación y los responsables de los procesos en los temas de su competencia

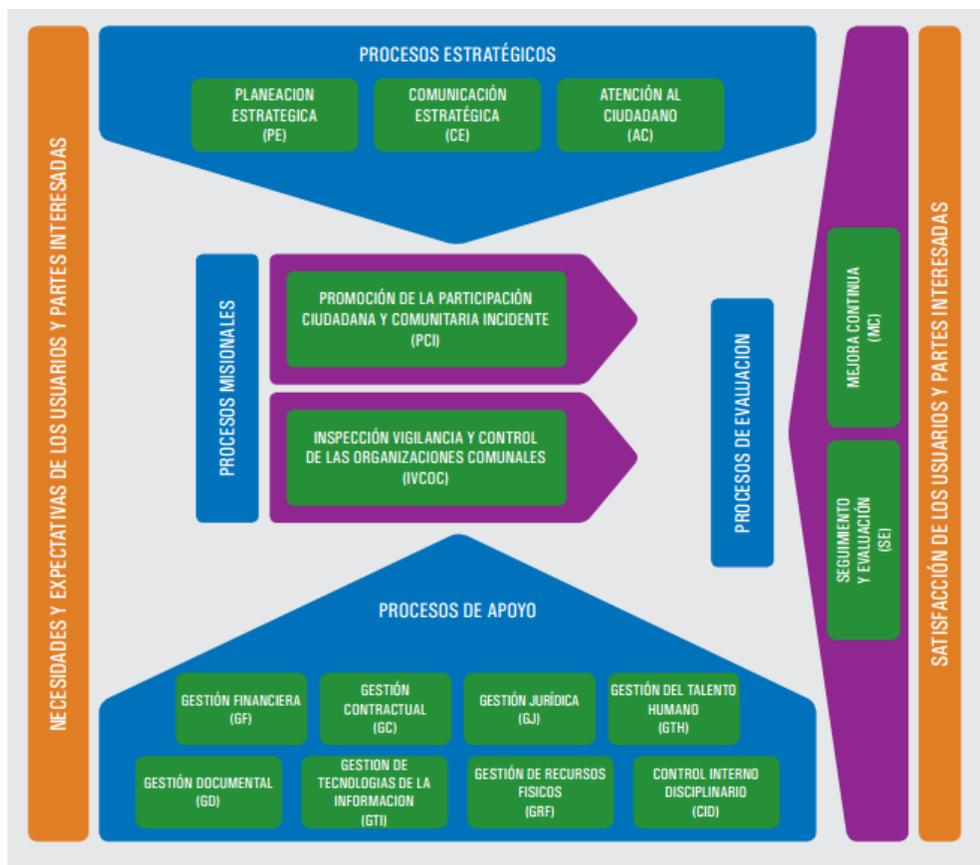


Ilustración 2 Mapa de Procesos

4.1. Caracterizaciones de los Procesos

Dentro del mapa de proceso de la Entidad se identificaron trece (13) procesos los cuales cuentan con sus respectivas caracterizaciones incorporadas al Sistema Integrado de Gestión así:

CARACTERIZACION	CODIGO
Planeación Estratégica	IDPAC-PE-CR-01
Comunicación Estratégica	IDPAC-CE-CR-02
Atención al Ciudadano	IDPAC-AC-CR-03
Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente	IDPAC-PCI-CR-04
Inspección, Vigilancia y Control de las Organizaciones Comunales	IDPAC-IVCOC-CR-05
Gestión Financiera	IDPAC-GF-CR-06
Gestión Contractual	IDPAC-GC-CR-07
Gestión Jurídica	IDPAC-GJ-CR-08
Gestión del Talento Humano	IDPAC-GTH-CR-09
Gestión Documental	IDPAC-GD-CR-10
Gestión de Tecnologías de la Información	IDPAC-GTI-CR-11

CARACTERIZACION	CODIGO
Gestión de Recursos Físicos	IDPAC-GRF-CR-12
Control Interno Disciplinario	IDPAC-CID-CR-13
Seguimiento y Evaluación	IDPAC-SE-CR-14
Mejora Continua	IDPAC-MC-CR-15

Nota: Las caracterizaciones de los procesos hacen parte integral del presente Manual de Sistema Integrado de Gestión

La interacción de los procesos del SIG se identifica en dos documentos, así:

- a) De manera gráfica en el Mapa de Procesos
- b) De manera detallada en las caracterizaciones (insumos – salidas o productos)

5. Misión

Promover mediante acciones de formación, fortalecimiento y movilización la participación ciudadana y comunitaria incidente en el Distrito Capital.

6. Visión

El IDPAC en el año 2025, será la entidad que lidera la participación ciudadana y comunitaria incidente en el Distrito Capital, siendo referente en el país.

7. Objetivos Institucionales del IDPAC

1. Promover la participación ciudadana incidente en el Distrito Capital, mediante acciones de formación, fortalecimiento y movilización de los diferentes grupos poblacionales de la ciudad.
2. Promover la participación comunitaria incidente en el Distrito Capital, mediante acciones de formación, inspección, vigilancia y control – IVC, fortalecimiento y movilización de las organizaciones comunales de primer y segundo grado de la ciudad.

8. Portafolio de Bienes y/o Servicios

- Formación para la participación ciudadana y comunitaria.
- Fortalecimiento para la participación ciudadana y comunitaria.
- Apoyo a la movilización para la participación ciudadana y comunitaria.
- Inspección, vigilancia y control a las organizaciones comunales.

9. Política del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal trabaja articuladamente para promover mediante acciones de formación, fortalecimiento y movilización la participación ciudadana y comunitaria incidente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.

Con este fin se compromete a:

- Prevenir la contaminación y/o promover la mitigación y/o compensación de los impactos ambientales derivados de las actividades propias de la entidad.
- Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal de la entidad, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información de la entidad.
- Administrar y conservar los documentos de archivos producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional.
- Resolver las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por las partes interesadas.

Para lograr estos compromisos, promovemos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo integral de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

10. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

- Articular la implementación de los siete Subsistemas de manera gradual mediante la identificación de los respectivos requisitos para unificar la gestión del Instituto.
- Fortalecer la calidad para evitar reprocesos en la gestión institucional y promover la satisfacción de las partes interesadas.
- Garantizar la conservación de la memoria institucional, mediante el control de la producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración de los documentos de archivo de la entidad.
- Anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo, con el compromiso de prevenir las lesiones y enfermedades cumpliendo con los requisitos legales.

- Identificar, prevenir, minimizar y controlar los impactos ambientales y la contaminación derivada de las actividades del Instituto, mediante el cumplimiento de las normas vigentes en esta materia y el establecimiento de los instrumentos de planeación, evaluación, seguimiento y mejora de la Gestión Ambiental.
- Incrementar los mecanismos y controles para la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional protegiendo los activos de la información en su ciclo de vida.
- Integrar la autoevaluación y la evaluación independiente, construyendo una cultura institucional que contribuya con la mejora continua.
- Reconocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la gestión institucional, con el fin de establecer estrategias de responsabilidad social.

11. Otras Políticas Institucionales

11.1. Política Administración del Riesgo

Nos comprometemos a realizar la Administración del Riesgo en los procesos de la entidad, a través de las etapas de identificación, análisis, valoración y manejo de los posibles riesgos, con el fin de evitar o mitigar los efectos y consecuencias de su ocurrencia, mediante actividades de prevención, sensibilización y control para el buen funcionamiento de la entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CONTENIDO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

La Entidad adelanta la Planeación Estratégica en concordancia con el Plan de Desarrollo Distrital, el cual se adopta mediante Acuerdo Distrital para cada cuatrienio acorde con el período del mandato del Alcalde electo.

Para ello formula, desarrolla y/o actualiza los Planes, Programas y/o Proyectos de la Entidad, que contribuyen con el alcance del Sistema Integrado de Gestión y con el cumplimiento de las funciones; como son:

- Plan Estratégico Institucional
- Plan de Acción de Inversión y/o por Dependencias según aplique
- Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA
- Plan Institucional de Respuesta a Emergencias - PIRE
- Plan de Comunicaciones
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Bienestar e Incentivos

Para el Control de los Documentos y/o Registros, que hacen parte del sistema, se cuenta con el Listado Maestro de Documentos, el cual relaciona todos los planes estratégicos y operativos y a su vez es un documento de referencia para este Manual.

CLIENTES

Dada su naturaleza, como entidad y de acuerdo con las funciones asignadas, son clientes del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal:

- La ciudadanía
- Los grupos de participación ciudadana
- Entidades públicas del orden nacional y territorial
- Entes de control del orden nacional y territorial
- Corporaciones públicas del orden nacional y territorial
- Instituciones de educación y estudiantes
- Instituciones de investigación, tanto a nivel nacional como internacional
- Organizaciones no gubernamentales
- Organizaciones territoriales
- Organizaciones funcionales
- Veedurías ciudadanas
- Comités de Control Social
- Particulares, personas naturales o jurídicas que ejercen funciones públicas como asesores o contratistas del Instituto.

Nota: Este listado podrá complementarse pero no será objeto de actualización de la versión del Manual.

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS Y DE OEPRACIÓN INTERNA

Los Procedimientos documentados requeridos por las normas NTCGP 1000, ISO 9001:2008, MECI 1000, NTC ISO 14001, NTC OHSAS 18001, NTC ISO 27001, NTC ISO 14589, UNE ISO 31000, NTC ISO 26000 y NTD SIG 001, forman parte integral del manual de procesos y procedimientos y son:

- **Control de los Documentos:** La Entidad establece un procedimiento para el control de documentos aplicable a todos los elementos comunes de los diferentes Subsistemas que hacen parte del SIG, incluyendo el procedimiento de “El control de los documentos”, requerido en la norma NTD SIG 001.
- **Control de los Registros:** La Entidad establece un procedimiento para el Control de Registros aplicable a todos los elementos comunes de los

diferentes Subsistemas que hacen parte del SIG. incluyendo el procedimiento de “El control de registros”, requerido en la norma NTD SIG 001.

- **Procedimiento de Auditoría Interna:** La Entidad establece un procedimiento para las Auditorías Internas aplicable a todos los elementos comunes de los diferentes Subsistemas que hacen parte del SIG, incluyendo el procedimiento de “Auditorías internas integrales del Sistema Integrado de Gestión”, requerido en la norma NTD SIG 001.
- **Control del producto y/o servicio no conforme:** La Entidad establece un procedimiento para Producto y/o Servicio no Conforme aplicable a todos los elementos comunes de los diferentes Subsistemas que hacen parte del SIG, incluyendo el “Reporte y control de no conformes del Sistema Integrado de Gestión”, requerido en la norma NTD SIG 001.
- **Acción Correctiva y Acción Preventiva:** La Entidad establece un procedimiento de “Acciones Correctivas y Preventivas” aplicable a todos los elementos comunes de los diferentes Subsistemas que hacen parte del SIG, incluyendo “La aplicación de acciones correctivas” y “Las acciones preventivas y de mejora”, requeridos en la norma NTD SIG 001.
- **Reporte de Accidentes de Trabajo – Investigación de accidentes laborales y ambientales:** La Entidad establece un procedimiento de Incidentes y Accidentes de Trabajo que desarrolla todas las actividades en el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- **Identificación de peligros y valoración de riesgos:** La Entidad establece un procedimiento que desarrolla el paso a paso para la identificación de peligros y valoración de riesgos, para lo cual toma como base la normatividad aplicable así como las metodologías existentes para desarrollar esta labor.
- **Identificación de aspectos e impactos ambientales:** La Entidad establece un procedimiento de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales, el cual garantiza el cumplimiento a las directrices emitidas por las Secretaría Distrital de Ambiente, entidad encargada de la Gestión Ambiental en el Distrito y articulador de la Planeación Ambiental Distrital.
- **La protección del intercambio de información - El monitoreo del uso de los medios de procesamiento de información - Otorgar acceso a los medios de procesamiento de información:** La Entidad establece manuales y/o procedimientos para garantizar la seguridad de la Información, acorde con las normatividad aplicable frente al tema y garantizando los procedimientos requeridos en la NTD SIG 001.

- **La planificación operativa:** Para este Procedimiento la Entidad establece el procedimiento para la Formulación y/o Actualización del Plan Estratégico Institucional así como en los Procesos Misionales se establece procedimiento de planeación acordes con los Bienes y/o Servicios que presta la Entidad.
- **La construcción y actualización del Normograma:** La entidad establece el Procedimiento que relaciona todas las actividades asociadas al Normograma el cual se desarrolla las etapas en el ciclo PHVA y asociado al Proceso de Gestión Jurídica pero aplicable transversalmente.
- **La participación ciudadana:** La Entidad establece el Procedimiento de Participación Ciudadana el cual hace parte de un Proceso Misional dado que la función del IDPAC se enmarca dentro de la Participación Ciudadana.

Nota: Los documentos incluidos en el Manual de Procesos y Procedimientos y demás documentos se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos el cual se encuentra para Consulta en la Intranet del Instituto.

EXCLUSIONES

Analizados los requisitos exigidos por la Norma Técnica de la Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000), y teniendo en cuenta que no afectan la capacidad o responsabilidad del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal para proporcionar sus servicios y que estos cumplen con los requisitos legales y del cliente que le son aplicables, se identificó la siguiente exclusión:

Numeral 7.6 – Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición

Identificadas las características de calidad que requieren ser verificadas en los servicios a cargo de la entidad y en atención al manual de procesos y procedimientos vigente en el IDPAC se determinó que no se hace necesario el uso de ningún dispositivo de seguimiento y medición que requiera ser ajustado, reajustado o calibrado.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SUS PRINCIPALES INTERACCIONES

Procesos Estratégicos: Agrupa los procesos que orientan la Entidad hacia el cumplimiento de su objeto, misión, visión, objetivos y políticas

- **Proceso de Planeación Estratégica:** Tiene por objetivo, orientar estratégicamente al IDPAC, a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, con el propósito de lograr el cumplimiento de la plataforma estratégica e interactúa con todos los procesos.
- **Proceso de Comunicación Estratégica:** Tiene por objetivo, orientar los procesos de comunicación interna y externa, con el fin lograr su posicionamiento y reconocimiento por la comunidad, los medios de comunicación y otros grupos de interés. Interactúa con todos los procesos a través de los requerimientos de información que realiza para adelantar la gestión de comunicaciones a través del Plan de Comunicaciones.
- **Proceso de Atención al Ciudadano:** Tiene por objetivo gestionar las Peticiones, Quejas y Reclamos, sugerencias y solicitudes de información interpuestos por la ciudadanía. Interactúa con todos los procesos dado que todos deben atenderlas las PQRS según la competencia de cada uno de los procesos.

Procesos Misionales: Reúne los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto, misión o razón de ser de la Entidad.

- **Proceso Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente:** Tiene por objetivo, promover la participación a través de la información, formulación, ejecución, control, evaluación y coordinación de planes, programas, proyectos, y formación e investigación, a través de pedagogías y metodologías participativas para el desarrollo del conocimiento, cualificación y fortalecimiento de la democracia en el Distrito Capital.
- **Proceso de Inspección, Vigilancia y Control de las Organizaciones Comunes:** Tiene por objetivo, promover las capacidades y competencias de las organizaciones, mediante la implementación de estrategias que faciliten el empoderamiento democrático de las mismas y los procesos sociales en el Distrito Capital.

Procesos de Apoyo: Integrado por los procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

- **Gestión Financiera:** Tiene por objetivo, gestionar, administrar y controlar los recursos financieros provenientes del presupuesto del distrito. Así como, reflejar la situación financiera y económica a través de los estados contables y realizar el reporte a las instancias requeridas. Interactúa con todos los procesos al suministrar recursos financieros del presupuesto de inversión y funcionamiento para la ejecución de los procesos.
- **Gestión Contractual:** Tiene por objetivo, brindar apoyo al desarrollo de los procesos de selección en sus etapas precontractual, contractual y postcontractual. Interactúa con todos los procesos dado que todos poseen necesidades para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.
- **Gestión Jurídica:** Tiene por objetivo, brindar asesoría jurídica en relación con los asuntos puestos a consideración por las diferentes dependencias del Instituto, a través de emisión de conceptos, revisión de actos administrativos, y asesorar las actuaciones administrativas que se deriven de la ejecución de los contratos; adelantar la representación judicial y extrajudicial que le sea asignados y adelantar el trámite de segunda instancia de los procesos por responsabilidad disciplinaria. Interactúa con todos los procesos al generar conceptos jurídicos y revisiones de legalidad para la ejecución de los procesos de acuerdo con sus solicitudes.
- **Gestión del Talento Humano:** Tiene por objetivo: Garantizar el Recurso Humano, su bienestar, fortalecimiento de competencias, promoción de la salud y la seguridad en el trabajo, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Interactúa con todos los procesos al suministrar personal para la ejecución de los procesos. Desarrollo el Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Gestión Documental:** Tiene por objetivo, establecer lineamientos orientados al correcto desarrollo de las actividades de gestión documental, respecto de la información primaria y secundaria recibida o producida por el Instituto, desde su origen hasta su disposición final, facilitando el acceso y uso a los usuarios internos y externos, garantizando su conservación, contribuyendo al desarrollo de la gestión y la salvaguarda del patrimonio cultural del Distrito Capital. Interactúa con todos los procesos al suministrar orientaciones para la administración documental en la ejecución de los procesos y desarrolla el Subsistema Interno de Información y Gestión de Archivo.
- **Gestión de Tecnologías de la información:** Tiene por objetivo, proporcionar la asesoría, los recursos y servicios en materia de Tecnologías de la Información necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. Interactúa con todos los procesos al suministrar recursos tecnológicos para la ejecución de los procesos y desarrolla el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.

- **Gestión de Recursos Físicos:** Tiene por objetivo, brindar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos físicos y servicios de apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el normal funcionamiento de los procesos de la Instituto. Interactúa con todos los procesos al suministrar apoyo logístico para la ejecución de los procesos y desarrolla el Subsistema de Gestión Ambiental.
- **Control Interno Disciplinario:** Tiene por objetivo, proteger la función pública al interior de la entidad, adelantando las actuaciones disciplinarias relacionadas con sus servidores, determinando así la posible responsabilidad frente a la ocurrencia de conductas disciplinables.

Procesos de Evaluación: Agrupa los procesos que evalúan en forma permanente la efectividad de Sistema Integrado de Gestión; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos, los resultados de la gestión, detectar, desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Entidad.

- **Proceso de Seguimiento y Evaluación:** Tiene por objetivo, realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad y al SIG, para generar informes de auditoría que incluye las recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y del SIG. Interactúa con todos los procesos al evaluar la gestión de los procesos
- **Proceso de Mejora Continua:** Tiene por objetivo la toma de acciones de mejora, preventivas y/o correctivas que contribuyen con la implementación del SIG, a través del mejoramiento continuo en cada uno de los procesos. Interactúa con todos los procesos dado que la mejora se cada en cada uno para fortalecer y mejorar el desempeño de la gestión institucional.

LOS SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En el contexto del Sistema Integrado de Gestión adoptado mediante Decreto Distrital No. 176 de 2010, la Entidad ha implementado el Sistema articulando todos los elementos requeridos en la NTD SIG 001 así como en los referentes nacionales o internacionales que hablan de cada uno de los Subsistemas que lo integran, para ello se tiene en cuenta el Anexo 1. Correspondencia entre la Norma Técnica Distrital y Normas de referencia. Tomado de la NTD SIG 001:2011.

ASPECTOS NORMATIVOS

Marco normativo fundamental que regula la participación ciudadana en Bogotá.

- **SISTEMA DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Mediante Decreto 546 de 2007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se reglamenta y conforma la Comisión Intersectorial de la Participación en el Distrito Capital. En este Decreto se le asigna al IDPAC la Secretaría Técnica.

Mediante Decreto 448 de 2008 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se crea y organiza el Sistema de Participación Ciudadana, generando sus objetivos, relaciones, componentes, las autoridades y donde se le asigna la secretaría técnica al IDPAC.

- **POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA**

Mediante el Acuerdo 292 de 2007 se crea la Política Pública de Comunicación Comunitaria, regulada por los decretos 149 y 150 de 2008. La normativa nombra al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC como entidad encargada de la secretaría técnica de la Mesa Distrital de Comunicación Comunitaria y de llevar el censo de registro de los procesos o medios comunitarios. Así mismo, el IDPAC participa en las Mesas Locales de Comunicación Comunitaria, mediante las cuales los medios comunitarios se articulan con las alcaldías locales para desarrollar procesos de comunicación.

La Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria se articula mediante la Mesa Distrital de Comunicación Comunitaria, a la cual asisten por normatividad delegados de la Secretaria de Gobierno, Educación, Cultura y Canal Capital convocados por IDPAC. Esta articulación debe conducir al fortalecimiento de los medios alternativos de comunicación.

Hay constante comunicación con jefaturas de las oficinas de prensa de los distintos sectores de la administración distrital, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la circular 130 para la inclusión y participación de los medios comunitarios en sus estrategias comunicativas. Así mismo, se cuenta con un convenio con el Canal Capital para llevar a cabo la franja institucional de 15 minutos ‘Participa y Decide’ dando visibilidad a esta política pública y sus temas de interés.

Por otra parte, a través del convenio Distrital firmado con ETB se está desarrollando un plan de acción para fortalecer a los medios comunitarios mediante la entrega de pauta publicitaria. Sobre el tema el alcalde Gustavo Petro ha asegurado que durante los primeros tres años de su gobierno debe aumentarse la presencia publicitaria en este tipo de medios hasta alcanzar un tercio del total de la inversión; el IDPAC articula con la Agencia en casa de la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor para adelantar esta tarea con criterios de

equidad y desarrollo de procesos. Así también, el IDPAC es el encargado de llevar el censo de medios comunitario.

- **POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN INCIDENTE PARA EL DISTRITO CAPITAL**

Mediante Decreto 503 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital, la cual será de obligatorio cumplimiento para los/as servidores/as públicos/as, entidades, dependencias e instancias de gobierno y de la administración pública del orden distrital y local.

En este decreto se definen los objetivos, líneas de acción, estrategias, formas de financiación cuya dirección estará a cargo de la Comisión Intersectorial de Participación. Particularmente el Artículo 8 del Decreto 503 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, define que el IDPAC prestará el apoyo que se requiera para la implementación de la Política Pública Distrital de Participación y el Sistema Distrital de Participación Ciudadana para su eficaz funcionamiento y ejecución.

- **POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO EN EL DISTRITO CAPITAL**

La Gerencia de Mujer y Género del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal tiene el propósito de garantizar el goce efectivo del derecho a la participación de las mujeres y a dar cumplimiento a la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género. En consecuencia, en el marco del Plan de Igualdad de Oportunidades, adelanta acciones de formación y sensibilización sobre la promoción de los derechos que les permita avanzar en el fortalecimiento de la democracia en el país, a través del acompañamiento técnico y metodológico de las organizaciones de mujeres en los territorios para incidir en escenarios decisivos de acción (Consejo Consultivo Distrital, consejos locales de mujeres y redes de participación locales y distritales).

- **POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA POLÍTICA PÚBLICA PARA LA GARANTÍA PLENA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGBT Y SOBRE IDENTIDADES DE GÉNERO Y ORIENTACIONES SEXUALES EN EL DISTRITO CAPITAL**

Para la garantía de derechos de esta población, la Gerencia de Mujer y Género del IDPAC se articula con la Secretaría de Planeación, específicamente con la Dirección de Diversidad Social y con la Secretaría de Integración Social, a través de la Subdirección de Asuntos LGBT (Acuerdo 371 de 2009). En tal sentido, el equipo territorial acompaña y fortalece procesos distritales y locales dados en las

mesas y consejos locales, así como escenarios de incidencia entre los que se encuentran la Semana de la Diversidad y la Alianza Distrital por la Diversidad.

- **POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACION DISTRITAL DE DISCAPACIDAD**

En cuanto a la Política Pública de Discapacidad, el IDPAC está promoviendo la participación con decisión para disminuir la segregación respetando la diferencia y vinculando a la población en condición de discapacidad a los asuntos públicos, en aras de garantizar el goce efectivo de sus derechos. En el Sistema Distrital de Discapacidad, SDD, el IDPAC apoya el fortalecimiento a la organización del Encuentro de Consejeras y Consejeros Representantes y la Noche de Gala, un espacio de reconocimiento a los líderes y lideresas de esta población.

De igual manera, se hace presencia en los Consejos Distrital y locales como instancia delegada (art. 5 y 16 Acuerdo 505 de 2012) y en el Comité Técnico de Discapacidad (art. 10).

- **POLÍTICAS DE PARTICIPACION ÉTNICA**

Mediante el Decreto 280 de 2011, la administración distrital crea la Dirección de Asuntos Étnicos adscrita a la Secretaría Distrital de Gobierno con el fin de regular en el Distrito el reconocimiento de estas poblaciones, a través del diseño, coordinación e implementación de políticas públicas que se encaminan a direccionar la protección y promoción de los derechos de las comunidades étnicas residentes en Bogotá. Así las cosas, el IDPAC trabaja en el fortalecimiento y promoción de la participación de las diversas comunidades étnicas de la ciudad, para la disminución de la segregación económica, cultural, espacial y política, y así empoderar su accionar frente a lo público. Para lograrlo, además de la articulación con otras entidades del distrito, el IDPAC acompaña los espacios autónomos de las comunidades y propuestas como, entre otras, la realización de la Semana Afro, el Encuentro de Pueblos Indígenas, la Campaña contra el Racismo y la Semana Raizal.

- **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS ORGANISMOS DE ACCIÓN COMUNAL**

Al IDPAC corresponde ejercer inspección, vigilancia y control sobre los organismos comunales de primer y segundo grado en el Distrito Capital, de acuerdo con las normas legales vigentes (Acuerdo 006 de 2007), según la normativa -Ley 743 de 2002- y sus decretos reglamentarios (2350 de 2003 y 890 de 2008), además del documento CONPES 3661, Política Nacional para el Fortalecimiento de los Organismos de Acción Comunal. Las acciones adelantadas se implementan para resolver todos los conflictos **en segunda instancia**, capacitación y formación para la resolución de conflictos, procesos contables jurídicos, construcción de la política pública de comunales, apoyo la celebración del Día Comunal.

- **POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA POLÍTICA PÚBLICA DE JUVENTUD**

La Política Pública de Juventud para Bogotá 2006-2016 se encuentra taxativamente en el Decreto 482 del 2006. El IDPAC, a través de la Gerencia de Juventud, promueve el derecho a la participación y la organización social de las y los jóvenes, mediante la puesta en marcha de mecanismos e instancias establecidas en la Ley 1622 de 2013, Estatuto de Ciudadanía Juvenil y el impulso de sus procesos, expresiones, manifestaciones y dinámicas juveniles en los territorios.

En tal sentido, la Gerencia acompaña en los territorios los consejos locales de juventud, las mesas, redes, procesos de articulación de organizaciones juveniles en territorio, las mesas locales de estudiantes y demás instancias y espacios de participación.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N°	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN	MEDIO DE CONSULTA
1	NTD SIG 001:2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales	Describe los requisitos para el Sistema Integrado de Gestión aplicable a las Entidades del Distrito	Medio Electrónico - Internet
2	NTC GP 1000	Describe los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad.	Medio Electrónico - Internet
3	MECI 1000	Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.	Medio Electrónico - Internet
5	Listado Maestro de Documentos	Relaciona todos los documentos de origen interno y externo que hacen parte integral del Sistema Integrado de Gestión del Instituto.	Medio Electrónico - INTRANET

ANEXOS

IDPAC-PE-MP-01 Mapa de Procesos

IDPAC-PE-CR-01 Planeación Estratégica

IDPAC-CE-CR-02 Comunicación Estratégica

IDPAC-AC-CR-03 Atención al Ciudadano

IDPAC-PCI-CR-04 Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente

IDPAC-IVCOC-CR-05 Inspección, Vigilancia y Control de las Organizaciones Comunales

IDPAC-GF-CR-06 Gestión Financiera

IDPAC-GC-CR-07 Gestión Contractual

IDPAC-GJ-CR-08 Gestión Jurídica

IDPAC-GTH-CR-09 Gestión del Talento Humano

IDPAC-GD-CR-10 Gestión Documental

IDPAC-GTI-CR-11 Gestión de Tecnologías de la Información

IDPAC-GRF-CR-12 Gestión de Recursos Físicos

IDPAC-CID-CR-13 Control Interno Disciplinario

IDPAC-SE-CR-14 Seguimiento y Evaluación

IDPAC-MC-CR-15 Mejora Continua