



RESOLUCIÓN No. 916

Por medio de la cual se adopta la Estructura por Procesos de la Defensoría del Pueblo y se establece el Manual de Calidad.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas en el artículo 5 numeral 1 del Decreto N° 025 de 2014,

CONSIDERANDO

Que la Ley 872 de 2003 en su Artículo 1. *“Crea el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”.*

Además en el Artículo 3. Sobre las características del Sistema señala que el *“Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios”.* Y en su párrafo indica que *“el sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998”.*

Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 en el numeral 4.2.2 exige que la entidad establezca y mantenga un manual de calidad.

Que el Decreto 943 de 2014 *“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).”* dice en el Artículo 1° que *“El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, el cual hace parte integral del presente decreto, y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado”.*

Que el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, dispone que con el Modelo de Operación por Procesos *“las entidades podrán contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios”.*

Además, indica la obligación de implementar Políticas de Operación como guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública, a

través de las cuales se definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos, y entre ellas se cuenta el Manual de Calidad como documento de consulta, el cual debe ser adoptado mediante Acto Administrativo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo primero. Definición Estructura de Operación por Procesos: La Estructura de Operación por Procesos de la Defensoría del Pueblo estará compuesta por los siguientes tipos de procesos:

Procesos Estratégicos: incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

Procesos Misionales: incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento la misión.

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

Procesos de Evaluación: incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar 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.

Parágrafo 1. La Estructura de Operación por Procesos estará soportada con los siguientes documentos:

- ✓ Caracterizaciones de Procesos/ Subprocesos
- ✓ Procedimientos
- ✓ Manuales, Instructivos y Formularios

Parágrafo 2. La representación gráfica de los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación conforman el Mapa de Procesos, cuyo contenido es de obligatorio cumplimiento por todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la entidad.

Parágrafo 3. Las actualizaciones al mapa de procesos se realizarán conforme las necesidades institucionales por la Oficina de Planeación a solicitud del líder del proceso o subproceso, obedeciendo los parámetros establecidos en el procedimiento obligatorio de Control de Documentos del Proceso Direccionamiento Estratégico.



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

916

Artículo segundo. Establecimiento del Manual de Calidad: El manual de calidad de la Defensoría del Pueblo contendrá el alcance al Sistema de Gestión de la Calidad, el mapa de procesos, su interacción y la referencia de su documentación.

Parágrafo 1. Las actualizaciones al manual de calidad las realizará la Oficina de Planeación.

Artículo tercero. Difusión y Socialización: La estructura de Operación por Procesos, el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos, serán difundidos y socializados por la Oficina de Planeación con apoyo de los líderes de los Procesos y Subprocesos y los enlaces MECI-CALIDAD, al igual que sus actualizaciones.

Artículo cuarto. Vigencia y Derogatoria: La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución N° 1491 de 2015.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C,

04 JUL 2017

CARLOS ALFONSO NEGRET MOSQUERA
Defensor del Pueblo

Aprobó: Juan Manuel Quiñones Pinzón, Secretario General
Revisó: Edgar Alonso Forero Castro, Jefe Oficina de Planeación
Proyectó: Diana Cañas, Margarita Florez, Profesionales Especializadas Oficina Planeación