

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GUÍA PARTES INTERESADAS	Código: 01-GU-07	
		Versión: 1	Página: 1 de 6
		Vigente desde: 30-12-2020	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	30 – 12 – 2020	Versión inicial del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
María Eugenia Tovar R Contratista – Dirección de Planeación Carlos Iván Rueda Contratista – Personería Delegada Ministerio Público	German Uriel Rojas Director de Planeación Omaira Morales Profesional Especializada Dirección de Planeación	German Uriel Rojas Director de Planeación

	GUÍA PARTES INTERESADAS	Código: 01-GU-07	
		Versión: 1	Página: 2 de 6
		Vigente desde: 30-12-2020	

Contenido

1.OBJETIVO	3
2.ALCANCE	3
4. DEFINICIONES	3
5. CONSIDERACIONES GENERALES	3
5.1 Partes Interesadas a Nivel General de la Personería de Bogotá, D. C.	4
5.2 Partes Interesadas de los Procesos	4
6. DESARROLLO	4
7. ANEXOS	6

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA PARTES INTERESADAS</p>	Código: 01-GU-07	
		Versión: 1	Página: 3 de 6
		Vigente desde: 30-12-2020	

1.OBJETIVO

Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y/o preferencias de las Partes Interesadas en la Gestión de la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia.

2.ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la Entidad.

3. RESPONSABLES

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes roles son los responsables de la identificación de las partes interesadas.

Responsables de Procesos y Sistemas de Gestión de Calidad

Referentes de Gestión

4. DEFINICIONES

Partes interesadas: Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.

Grupos de Valor: Clasificación y asociación de partes interesadas que cuenten con características similares

Usuarios: Quien usa ordinariamente algo, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Ciudadanos: Hace alusión a quien ejerce su ciudadanía, condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales. En el ámbito cotidiano se usa la palabra ciudadano para hacer referencia a las personas que viven en una ciudad.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

La identificación de las partes interesadas asociadas al Sistema de Gestión de la Calidad

	GUÍA PARTES INTERESADAS	Código: 01-GU-07	
		Versión: 1	Página: 4 de 6
		Vigente desde: 30-12-2020	

de la Entidad se ha realizado a través del análisis de las herramientas metodológicas de planeación como el contexto externo e interno, revisión y actualización de las caracterizaciones, actualización de documentos de los procesos, capacitación y actualización de la norma ISO 9001 de los referentes, pares, reuniones internas con los responsables de los procesos y con la Alta Dirección, actualización normativa, entre otras.

Producto de la revisión y análisis del contexto, de los procesos, de los productos y servicios la Entidad ha identificado las siguientes partes interesadas:

5.1 Partes Interesadas a Nivel General de la Personería de Bogotá, D. C.

Teniendo en cuenta la historia de la Entidad, se ha determinado que a nivel general las siguientes Entidades son Partes Interesadas con las cuales se interactúa de manera permanente.

Nombre	Descripción
Administración Distrital	Hace referencia a las 15 Secretarías Distritales, las 38 entidades adscritas o vinculadas y las 20 Alcaldías Locales.
Archivo General de la Nación	Entidad del orden nacional lidera la política pública en materia de archivo y gestión documental.
Archivo Distrital	Entidad del orden distrital coordina y emite lineamientos a nivel distrital en materia de archivo y gestión documental.
Comunidad	Conjunto de personas naturales o jurídicas que poseen características o intereses comunes.
Concejo de Bogotá, D. C.	Es la Corporación político-administrativa de elección popular.
Colaboradores	Hace referencia a los asesores, profesionales especializados, profesionales universitarios, secretarios, auxiliares administrativos, conductores, personal de servicios generales, y contratistas de prestación de servicios de apoyo a la gestión.
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Es la cabeza del sector que emite políticas relacionadas con la Función Pública.
Entes de Control	Hace referencia a las Entidades: Contraloría de Bogotá, D. C., Contraloría General de la República, Veeduría Distrital y Procuraduría General de la Nación.
Organizaciones	Asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines (públicas o privadas)
Personas	Hace referencia a usuarios, ciudadanos, niños, niñas, adolescentes, hombres, mujeres, población LGBTI, afrocolombiano, indígena, raizal, ROM y palenquero.
Proveedores	Hace referencia a las personas naturales o jurídicas que brindan sus servicios a la Entidad.
Veedores	Persona que dedica a observar, registrar o controlar las acciones de otras personas, de empresas o entidades y denuncia posibles actos de corrupción.

5.2 Partes Interesadas de los Procesos

Las partes interesadas de los procesos se encuentran identificadas en las caracterizaciones en su versión actualizada.

6. DESARROLLO

El Capítulo 4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas señala que, debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de

	GUÍA PARTES INTERESADAS	Código: 01-GU-07	
		Versión: 1	Página: 5 de 6
		Vigente desde: 30-12-2020	

proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad

Por lo que La Entidad debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

La lista de partes interesadas pertinentes puede ser única para la Entidad, sin embargo, por la misionalidad de la Entidad y ser entidad estatal comparta con otras las partes interesadas, por lo que es necesario desarrollar criterios para su identificación teniendo en cuenta:

- a) La posible influencia o impacto en el desempeño o decisiones de la Entidad
- b) La capacidad para crear riesgos y oportunidades
- c) Las posibles influencias o impacto
- d) La capacidad para afectar la Entidad por medio de sus decisiones o actividades.

La siguiente es una lista no exhaustiva de algunos ejemplos de partes interesadas que la Entidad podría considerar pertinentes:

- Clientes o ciudadanía
- Usuarios finales o beneficiarios
- Socios de alianzas estratégicas
- Sindicatos
- Proveedores externos,
- Funcionarios y Contratistas que trabajen en representación de la Entidad
- Autoridades legales y Reglamentarias (Distrito Capital)
- Asociaciones de Profesionales,
- Grupos comunitarios locales,
- Organizaciones No Gubernamentales,
- Minorías

A fin de entender las necesidades y expectativas de partes interesadas pertinentes, se pueden llevar a cabo varias actividades y métodos. Entre los que se encuentran trabajar con los responsables de los procesos o emplear métodos que permitan reunir información. Los métodos incluyen, pero no se limitan a:

- a) Revisar las peticiones y solicitudes
- b) Revisar los requisitos legales y reglamentarios con Entes o Entidades Externas y Comunidad
- c) Hacer lobby y crear redes de contactos

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA PARTES INTERESADAS</p>	Código: 01-GU-07	
		Versión: 1	Página: 6 de 6
		Vigente desde: 30-12-2020	

- d) Participar en asociaciones pertinentes
- e) (Benchmarking)

f) Efectuar encuestas al cliente o usuario

g) Realizar seguimiento de las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente.

h) Algunos ejemplos de requisitos de partes interesadas pertinentes incluyen, pero *no se limitan a*:

- Requisitos del cliente en relación con la conformidad, el precio, la disponibilidad o la entrega
- Contratos celebrados con el cliente o proveedores externos
- Acuerdos con grupos comunitarios u organizaciones no gubernamentales
- Requisitos legales y reglamentarios del servicio suministrado y aquellos que afectan la capacidad de la Entidad para proveer dicho producto o servicio
- Permisos, licencias u otras formas de autorización
- Acuerdos con autoridades públicas y clientes
- Obligaciones que surgen bajo acuerdos contractuales con la organización
- Políticas para funcionarios.

Debemos ser conscientes de que las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes pueden ser diferentes para los distintos servicios suministrados y pueden cambiar debido a circunstancias no previstas o cambios normativos.

7. ANEXOS

- Anexo Formato Caracterización Partes Interesadas – 01-FR-30