



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7 | **Página:** 1 de 12

**Vigente desde:** 26-05-2020

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	04/03/2010	Versión inicial del documento.
2	24/07/2014	Actualización del proceso al nuevo formato y a los nuevos lineamientos establecidos para la caracterización. Cambio en formato de presentación; Modificación del Código del documento, el objetivo y alcance.
3	14/08/2015	Cambio en el mapa de procesos. Adopción de nueva codificación por cambios en el Mapa de procesos de la Entidad (Mayo de 2015).
4	10/11/2015	Mejora Continua. Ajuste en la redacción de la fórmula de los indicadores.
5	11/08/2017	Cambio en el mapa de procesos y formato de caracterización. Cambio de formato y actividades del proceso.
6	17/06/2019	Cambios en el formato. Se incluyen nuevas casillas en el encabezado y en la tabla de interacciones. Se realizan algunos ajustes en las actividades misionales y en las otras etapas que conforman el ciclo PHVA. Se incluyen los requisitos más importantes aplicables al sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
7	26/05/2020	Actualización de denominaciones de dependencias y cargos conforme al Acuerdo Distrital 755 de 2019 y disposiciones internas.

Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
<p>Asesores y Profesionales de las Personerías Delegadas para la Coordinación: Del Ministerio Público y los Derechos Humanos De Gestión de las Personerías Locales De Prevención y Control a la Función Pública.</p>	<p>Diana Margarita Jaimes Plata Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos</p> <p>Luz Estella García Forero Personera Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales</p> <p>Juan Pablo Contreras Lizarazo Personero Delegado para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública</p>	<p>Diana Margarita Jaimes Plata Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos</p> <p>Luz Estella García Forero Personera Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales</p> <p>German Uriel Rojas German Director de Planeación</p>

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia NO Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Defender y promover los derechos de las personas mediante las intervenciones y gestiones necesarias para el restablecimiento y goce de los derechos y garantías fundamentales, así como la defensa del interés y patrimonio público.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Identificar la necesidad o vulneración de un derecho individual o colectivo, a petición de parte o de oficio, a través de la orientación, asistencia, intervención, promoción, divulgación y participación, en procura de la defensa, apropiación y restablecimiento de sus derechos.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales
<b>RESPONSABLES OPERATIVOS</b>	Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de la Personerías Locales - Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública - Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.

**INTERACCIONES**

PROVEEDORES (Quien genera insumos)		ENTRADAS Insumos)	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (Productos)	USUARIOS (Quien recibe productos)		
Interno	Externo						Interno	Externo	
Procesos Estratégicos	Personas	PQRSDF Análisis de contexto interno y externo del proceso	P	Formular el Plan Operativo Anual – POA del Proceso	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos	Planes de Trabajo Necesidades Recursos Lineamientos Plan Operativo Anual del Proceso - POA	Todos los Procesos	Personas	
Procesos Misionales	Organizaciones	Informes de Gestión, de seguimiento y de Auditorias			Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.			Comunidad	
Proceso de Evaluación y Seguimiento	Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)	Planes de mejoramiento y PAAC							Entes de Control
	Concejo de Bogotá	Información de Medios de Comunicación							Concejo de Bogotá
	Entidades Distritales	Necesidades y Expectativas Partes Interesadas							Entidades Distritales
					Políticas, Directrices, Lineamientos Estratégicos				
		Procesos, Procedimientos, Manuales, Estrategia de							



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7 **Página:** 3 de 12

**Vigente desde:** 26-05-2020

		Rendición de Cuentas y Estrategia Participación Ciudadana, Metodologías.						
Procesos Estratégicos Procesos Misionales Proceso de Evaluación y Seguimiento	Organizaciones Entes de Control (veeduría, contraloría, procuraduría) Concejo de Bogotá Entidades Distritales	Análisis de contexto interno y externo del proceso PQRSDF Planes de mejoramiento Auditorías Informes de gestión Informes de control interno Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y sus seguimientos	P	Determinar y analizar los riesgos y oportunidades y los requisitos aplicables del proceso	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.	Riesgos y Oportunidades del Proceso Matriz de Requisitos Legales	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Proceso de Evaluación y Seguimiento Proceso de Gestión del Talento Humano	Comunidad Organizaciones Entes de Control Concejo de Bogotá Entidades Distritales
Procesos Estratégicos Procesos Misionales	Organizaciones Concejo de Bogotá Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)	Plan estratégico institucional Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan operativo anual (POA) Plan Anticorrupción de atención y servicio al ciudadano Riesgos y Oportunidades del Proceso	H	Ejecutar el Plan Operativo Anual – POA del proceso Implementar los controles y las acciones de los riesgos y oportunidades identificados	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos. Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales. Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.	Informe de gestión del plan operativo POA del proceso Controles y acciones de monitoreo diseñadas	Procesos Estratégicos Procesos de Evaluación, Seguimiento y Control Procesos Misionales	Personas Comunidad Organizaciones Concejo de Bogotá Entidades Distritales entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)
Procesos Estratégicos Procesos Misionales	Personas comunidad organizaciones	Peticiones Marco Normativo Aplicable	H	Orientar a las personas y partes interesadas en la gestión que puede	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y	Respuesta Verbal o Escrita. Registro de la Respuesta en los	Procesos Misionales Grupos y Dirección	Personas Comunidad Organizaciones



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7 **Página:** 4 de 12

**Vigente desde:** 26-05-2020

Personería Auxiliar	Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)	Políticas Estratégicas y de Operación		realizar en defensa de los derechos.	los Derechos Humanos.  Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.  Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.  Personerías Delegadas, Personerías Locales y dirección adscritas.	Sistemas de Información.  Encuesta Aplicada de Percepción Sobre la Satisfacción en la Atención.	Adscritos a la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos  Proceso de Gestión Documental	Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)
Procesos Estratégicos  Procesos Misionales  Personería Auxiliar	Personas  Comunidad  Organizaciones  Unidad de Víctimas  Alta Consejería  Ministerio de Justicia  UNICEF  Curadurías y Patrimonio Cultural  Entes de control (veeduría, contraloría,	Rutas de Atención para Personas Víctimas en el Distrito Capital.  Formato Único de Declaración (FUD)  Políticas Estratégicas y de Operación  Reportes de Sistemas de Información  Alianza Estratégica para Talleres de la Alegría (Ludotecas)  Peticiónes.  Marco Normativo Aplicable	<b>H</b>	Asistir a las personas y otras partes interesadas en la gestión administrativa, jurídica y/o elaboración de documentos que requieran presentar a otras instancias competentes.	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.  Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.  Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.  Personerías Delegadas, Personerías Locales y dirección adscritas.	Derechos de Petición  Acciones Constitucionales  Recursos  Toma de Declaraciones  Ayudas Humanitarias Inmediatas Gestionadas (AHI)  Atención Psicosocial para niños y adultos  Acta de Unión Marital de Hecho (UMH)  Reportes SICAAC	Procesos Misionales  Proceso de Gestión Documental	Personas  Comunidad  Organizaciones  Unidad de Víctimas  Ministerio de Justicia  Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)  EPS e IPS públicas y privadas.  Entidades Distritales



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7

**Página:**  
5 de 12

**Vigente desde:**  
26-05-2020

	procuraduría)					de UMH Direccionamiento de Derechos de Petición a las Entidades Competentes Registros en los Sistemas de Información Traslado por Competencia Encuesta aplicada de percepción sobre la satisfacción en la atención. Productos y/o Servicios Gestionados en el Área de la Salud.		Departamento Administrativo de la Función Pública
Procesos Estratégicos Procesos Misionales	Personas Comunidad Organizaciones Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría) Entidades Distritales	Peticiones Conocimiento del hecho Políticas Estratégicas y de Operación Solicitudes del Personero(a) de Bogotá. D. C. Marco Normativo Aplicable	<b>H</b>	Intervenir oportunamente en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas competentes, para la defensa de los derechos y del interés y patrimonio público.	Personerías Delegadas, Personerías Locales y dirección adscritas.	Conceptos Recursos Acciones Constitucionales Actas Informes – Resultado de la Intervención Oficios Respuestas a Peticiones Traslados por Competencia Informes	Procesos Misionales Proceso de Gestión Documental Proceso de Comunicación Estratégica	Personas Organizaciones Unidad de Víctimas Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría) Medios de Comunicación Entidades Distritales



						<p>Ejecutivos para Prensa</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Reportes de Agencias Especiales</p> <p>Registros en los Sistemas de Información</p>		
<p>Procesos Estratégicos</p> <p>Procesos Misionales (No Incluye Potestad Disciplinaria)</p>	<p>Personas</p> <p>Comunidad</p> <p>Organizaciones</p> <p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p> <p>Concejo de Bogotá</p> <p>Entidades Distritales</p>	<p>Plan Estratégico Institucional (PEI)</p> <p>Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>Cronograma de Actividades Destacadas</p> <p>Políticas Estratégicas y de Operación</p> <p>Apoyo logístico de Prensa</p> <p>Necesidades de Capacitación y/o Sensibilización</p>	H	<p>Fortalecer en el Distrito Capital el conocimiento, la promoción y divulgación de los Deberes y Derechos, a través de actividades de sensibilización y académicas.</p>	<p>Personerías Delegadas, Personerías Locales y dirección adscritas.</p>	<p>Oferta Institucional de Servicios</p> <p>Cursos, diplomados, charas, foros, conversatorios, congresos, eventos, entre otros.</p> <p>Listas de Asistencia</p> <p>Certificaciones</p> <p>Memorias</p> <p>Material Publicitario y de Sensibilización</p> <p>Informes Ejecutivos para Prensa</p>	<p>Procesos Misionales (No Incluye Potestad Disciplinaria)</p> <p>Proceso de Gestión Documental</p> <p>Proceso de Comunicación Estratégica</p>	<p>Personas</p> <p>Comunidad</p> <p>Organizaciones</p> <p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p> <p>Concejo de Bogotá</p> <p>Entidades Distritales</p> <p>Medios de Comunicación</p>
<p>Proceso de Comunicación Estratégica</p> <p>Despacho</p>	<p>Personas</p> <p>Medios de Comunicación</p>	<p>Informes de Gestión y Registros Estadísticos</p> <p>Actas de reuniones anteriores</p>	H	<p>Participar en consejos, mesas y comités en calidad de miembro o invitado, para garantizar los derechos</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y</p>	<p>Actas de Reunión</p> <p>Informes de las Reuniones</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación</p>	<p>Personas</p> <p>Medios de Comunicación</p>



Personero(a) de Bogotá D.C., y/o Secretaría General	Organizaciones Comunidad	Apoyo logístico de Prensa  Políticas Estratégicas y de Operación  Acuerdos y/o Convenios Interinstitucionales		de las personas bajo el seguimiento a las acciones que de allí se deriven.	los Derechos Humanos.  Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.  Personerías Delegadas Adscritas a la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos.  Personerías Locales.	Compromisos y Planes de Acción  Informes Ejecutivos para Prensa	del Ministerio Público y los Derechos Humanos y Personerías Locales  Despacho del Personero(a) de Bogotá D.C.  Proceso de Comunicación Estratégica	Organizaciones Comunidad  Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)
Despacho del Personero(a) de Bogotá D.C.  Proceso de Direccionamiento Estratégico  Proceso Direccionamiento TIC  Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos	Personas Comunidad  Ministerio de Justicia  Organizaciones  Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)  Entidades Distritales	Políticas Estratégicas y de Operación  Solicitud de Conciliación y documentos soporte  Reportes de sistemas de información  Marco Normativo Aplicable	<b>H</b>	Dirigir el Centro de Conciliación y conocer de las solicitudes que las personas o partes interesadas presenten en asuntos relacionados con controversias civiles, de familia, penales, policivas y demás que le asigne la Ley para realizar audiencias de conciliación que correspondan a la Entidad.	Dirección de Conciliación y MASC	Citaciones  Actas de acuerdo total o parcial  Constancias de no acuerdo o inasistencia  Inadmisiones y Desistimientos  Reportes SICAAC de Audiencias de Conciliación  Informes relativos de acciones constitucionales derivados del ejercicio  Encuesta aplicada de percepción sobre la satisfacción en la atención	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos  Proceso de Gestión Jurídica  Proceso de Gestión Documental	Personas Comunidad Ministerio de Justicia Organizaciones Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría) Concejo de Bogotá Entidades Distritales
Procesos	Personas	Reportes Sistemas de Información	<b>H</b>	Elaborar, consolidar y analizar la información	Personería Delegada para la	Informes de Gestión	Procesos Estratégicos	Personas



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7 **Página:** 8 de 12

**Vigente desde:** 26-05-2020

<p>Misionales (No Incluye Potestad Disciplinaria)</p> <p>Proceso de Comunicación Estratégica</p> <p>Proceso de Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Comunidad</p> <p>Organizaciones entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p>	<p>Informes de Gestión Anteriores</p> <p>Bitácora o Cuadro de Visibilizaciones</p> <p>Políticas Estratégicas y de Operación</p>		<p>de todas las actividades del proceso.</p>	<p>Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.</p>	<p>Indicadores de Gestión</p> <p>Matrices o Cuadros de Control de Información</p> <p>Informes para las Diferentes Partes Interesadas</p> <p>Informe de análisis y medición de la satisfacción del servicio.</p>	<p>Proceso de Evaluación y Seguimiento</p>	<p>Comunidad</p> <p>Organizaciones</p> <p>Concejo de Bogotá D.C.</p> <p>Organizaciones</p> <p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p>
<p>Proceso Direccionamiento TIC</p> <p>Procesos Misionales (No Incluye Potestad Disciplinaria)</p>	<p>Personas</p> <p>Comunidad</p> <p>Organizaciones</p>	<p>Registros en el aplicativo SINPROC</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Documentación generada en las actividades de asistencia e intervenciones</p> <p>Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – QRSD</p>	<p>V</p>	<p>Realizar seguimiento aleatorio a las actuaciones de asistencia e intervenciones adelantadas en defensa del ordenamiento jurídico, derechos, garantías fundamentales y patrimonio público.</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.</p> <p>Personerías Delegadas.</p> <p>Personerías Locales.</p>	<p>Informes, Actas y/o Acciones de Mejora.</p>	<p>Procesos Misionales</p>	<p>Personas</p> <p>Comunidad</p> <p>Organizaciones</p> <p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p> <p>Entidades Distritales</p>
<p>Procesos Misionales (No Incluye Potestad</p>	<p>Entes de control (veeduría,</p>	<p>Plan Estratégico Institucional (PEI)</p>	<p>V</p>	<p>Realizar seguimiento a la Gestión del Proceso</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación del</p>	<p>Informes de seguimiento a los planes, programas</p>	<p>Procesos Misionales</p>	<p>Personas</p> <p>Comunidad</p>





**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7 **Página:** 9 de 12

**Vigente desde:** 26-05-2020

<p>Disciplinaria)</p> <p>Proceso de Evaluación y Seguimiento</p>	<p>contraloría, procuraduría)</p> <p>Entidades Distritales</p>	<p>Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>Proyectos de Inversión (Monografía, Ficha Técnica EBI y Seguimiento al Plan de Acción de Inversión)</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Indicadores de Gestión</p> <p>Planes de Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <p>Matriz de Peligros y Valoración de Riesgos</p> <p>Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales</p> <p>Informes de Auditorias</p> <p>Matriz de Requisitos Legales del Proceso</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Oportunidades del Proceso</p> <p>Informe de análisis y medición de la satisfacción del servicio.</p>			<p>Ministerio Público y los Derechos Humanos.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.</p> <p>Personerías Delegadas, grupos de gestión y direcciones adscritas.</p> <p>Personerías Locales</p>	<p>y demás instrumentos.</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Informes y actas con el resultado del nivel de cumplimiento y las oportunidades de mejora, si da a lugar.</p> <p>Indicadores analizados</p> <p>Proyectos de Inversión (Seguimiento al Plan de Acción de Inversión)</p> <p>Salidas No Conformes</p>	<p>Proceso de Evaluación y Seguimiento</p> <p>Proceso de Direccionalidad Estratégico</p>	<p>Organizaciones</p> <p>Concejo de Bogotá D.C.</p> <p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p> <p>Entidades Distritales</p> <p>Archivo General de la Nación</p>
<p>Procesos Misionales (No Incluye Potestad Disciplinaria)</p> <p>Proceso de Evaluación y Seguimiento</p>	<p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p> <p>Entidades Distritales</p>	<p>Mapas de Riesgos del Proceso</p> <p>Acciones de Monitoreo Diseñadas</p> <p>Controles Implementados</p>	<p>V</p>	<p>Monitorear la ejecución de los controles asociados a los riesgos identificados en el proceso</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.</p> <p>Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las</p>	<p>Informes de seguimiento al mapa de riesgos del proceso</p>	<p>Procesos Misionales</p> <p>Proceso de Evaluación y Seguimiento</p> <p>Proceso de Direccionalidad Estratégico</p>	<p>Personas</p> <p>Comunidad</p> <p>Organizaciones</p> <p>Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7

**Página:**  
10 de 12

**Vigente desde:**  
26-05-2020

					Personerías Locales.			Concejo de Bogotá
					Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.			Entidades Distritales
								Archivo General de la Nación
Procesos Misionales (No Incluye Potestad Disciplinaria)	Personas	Informes de Auditorias			Personerías Locales.			
Procesos Estratégicos	Comunidad	Informes de seguimiento a mapas de riesgos del proceso			Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.	Plan de Mejoramiento del Proceso		Personas
Proceso de Evaluación y Seguimiento	Organizaciones	Proyectos de Inversión (Seguimiento al Plan de Acción de Inversión)			Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales.	Plan de Mejoramiento Institucional	Procesos Estratégicos	Comunidad
	Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)	Informes de Seguimiento al PEI y al POA	A	Diseñar e implementar acciones preventivas (riesgos), correctivas y de mejora	Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.	Informe de Seguimiento a Planes de Mejoramiento	Proceso de Evaluación y Seguimiento	Organizaciones
	Entidades Distritales	Informes de Gestión			Personerías Delegadas, Personerías Locales y dirección adscritas.	Mapas de Riesgos del Proceso (Determinación de Nuevos Controles)	Procesos Misionales	Entes de control (veeduría, contraloría, procuraduría)
		Resultados de la Autoevaluación a la Gestión periódica.			Personerías Locales.	Proyecto de Inversión (Reprogramación y/o Actualización Plan de Acción de Inversión)		Ente Certificador del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC
		Resultados de seguimiento a las actuaciones de asistencia e intervención.						Entidades Distritales
		PQRSDF						Concejo de Bogotá
		Informe de análisis y medición de la satisfacción del servicio.						Archivo General de la Nación
		Informe de Seguimiento al PAAC						
		Informe de Revisión por la Dirección						
		Salidas no conformes.						



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7

**Página:**  
11 de 12

**Vigente desde:**  
26-05-2020

<b>RECURSOS</b>		
<b>HUMANOS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA / FÍSICOS</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Directivos(as) y Colaboradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio Centro de Atención a la Comunidad</li> <li>Super CADES de las Localidades</li> <li>Casas de Justicia de las Localidades</li> <li>Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV</li> <li>Salas de Atención al Usuario – S.A.U.</li> <li>Oficinas y puestos de trabajo que cumplan con condiciones de ergonomía óptimas para los servidores y condiciones adecuadas de iluminación, ventilación y sonido; mobiliario, elementos e insumos de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Software: SINPROC – CORDIS – Intranet Personería – Pagina Web de la Entidad – RAPIV – VIVANTO – RUV – Comprobador de Derechos de la Secretaría de Educación – Verificador de Datos de la RGN – SPOA de la FGN – MINPUC - Revisión de Procesos Rama Judicial – Software complementario desarrollado internamente bajo el mismo esquema del SINPROC – SICAAC - SEGPLAN.</li> </ul>

<b>REQUISITOS</b>	
<b>Modelo / Sistema de Gestión</b>	
<b>Dimensión Asociada</b>	Servicio al Ciudadano Racionalización de Trámites Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción Gestión del Conocimiento y la Innovación
<b>ISO 9001:2015</b>	Numeral 4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto, 4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, 4.4.1. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, 5.1. Liderazgo y Compromiso; 6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, 6.3. Planificación de los Cambios, 7.1.6. Conocimiento de la Organización, 7.3. Toma de Conciencia, 7.5. Información Documentada. Numeral 8.1. Planificación y Control Operacional, 8.2. Requisitos para los Productos y Servicios, 8.7. Control de las Salidas No Conformes, Numeral 9. Evaluación del desempeño, 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, y 10. Mejora
<b>ISO 45001:2018</b>	Numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas. Numeral 5. Liderazgo y Participación de los trabajadores, 5.1. Liderazgo y compromiso; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización; 5.4 Consulta y participación de los trabajadores. Numeral 6. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades; 6.1.2 Identificación de Peligros y Evaluación de riesgos y oportunidades. Numeral 7. Apoyo; 7.2. Competencias, 7.3. Toma de Conciencia, 7.4. Comunicación. Numeral 8. Operación, 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño; 9.1.2. Evaluación del cumplimiento. Numeral 10.2. Incidentes, no conformidades y acciones correctivas, 10.3. Mejora Continua.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE  
DERECHOS**

**Código:** 05-PR-01

**Versión:** 7

**Página:**  
12 de 12

**Vigente desde:**  
26-05-2020

**DOCUMENTOS**

Documentos Asociados al Proceso	Ver Listado Maestro de Documentos.
Indicadores del Gestión del Proceso	Ver Matriz de Indicadores de Gestión.
Control de Riesgos del Proceso	Ver Mapa de Riesgos Institucional.
Requisitos Legales Asociados al Proceso	Ver Matriz de Requisitos Legales.
Mecanismos de comunicación	Ver Matriz de Comunicaciones
Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	Ver Matriz de Peligros y Valoración de Riesgos Laborales