



**Sistema Integrado  
de Gestión Distrital**


**IPES**

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN**

**SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO**


**Bogotá 2018**

Elaboró: Paola Tatiana Tovar Manuel Andrés Vivas González	Revisó: Clarisa Díaz García Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico	Aprobó: Clarisa Díaz García Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico
---	--	--


	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

## TABLA DE CONTENIDO


1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	OBJETIVO.....	6
3	ALCANCE.....	6
4	DEFINICIONES .....	6
4.1	Terminología.....	6
4.2	Términos genéricos: .....	6
4.3	Abreviaturas .....	6
5	GENERALIDADES DEL INSTITUTO.....	7
5.1	Historia .....	7
5.2	Marco Legal de la entidad.....	7
5.3	Funciones de la entidad.....	8
5.4	Estructura organizacional .....	8
	Estructura organizacional .....	9
6	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	10
6.1	Misión .....	10
6.2	Visión.....	10
6.3	Principios y valores institucionales.....	10
6.4	Objetivos estratégicos y estrategias .....	10
6.4.1	Perspectiva clientes.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4.2	Perspectiva financiera. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4.3	Perspectiva procesos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4.4	Perspectiva de aprendizaje y crecimiento. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.5	Políticas Organizacionales.....	11

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

7	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO - REQUISITOS TRANSVERSALES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	11
7.1	Exclusiones del Subsistema de Gestión de Calidad .....	12
7.2	Requisitos Generales .....	13
7.2.1	Modelo de Operación por Procesos.....	13
7.2.2	Políticas de operación .....	16
7.2.3	Normograma.....	16
7.2.4	Mapa de riesgos .....	17
	Requisitos de la Documentación .....	17
7.2.5	Control de Documentos .....	17
7.2.6	Control de los registros.....	18
7.3	Responsabilidad de la Dirección.....	18
7.3.1	Compromiso de la Dirección .....	18
7.3.2	Enfoque al Cliente .....	18
7.4	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	19
7.4.1	Responsabilidad y Autoridad .....	19
7.4.2	Representante de la Dirección.....	20
7.4.3	Comunicación Interna y externa .....	20
7.4.4	Revisión por la Dirección .....	20
7.5	Gestión de los Recursos.....	21
7.5.1	Infraestructura .....	21
7.5.2	Talento Humano .....	22
7.5.3	Software y hardware.....	22
7.6	Ambiente de Trabajo .....	22
7.7	Prestación del Servicio. ....	22
7.7.1	Planificación y control de la realización del producto o prestación del servicio	22

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

7.7.2	Identificación y trazabilidad.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.7.3	Propiedad del cliente .....	24
7.7.4	Procesos Relacionados con el Cliente.....	24
7.7.5	Comunicación con los usuarios y partes interesadas.....	24
7.8	Adquisición de Bienes y/o Servicios. ....	25
7.9	Medición, Análisis y Mejora .....	25
7.9.1	Seguimiento y Medición.....	25
7.9.2	Control del Servicio No Conforme.....	29
7.9.3	Proceso de autoevaluación - Análisis de Datos .....	29
7.10	Mejora .....	30
7.10.1	Mejora Continua .....	30
7.10.2	Acciones correctivas, preventivas o demejora. ....	30
8	SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	31
9	SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	32
10	SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	32
11	SUBSISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	33
12	SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO .....	33

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

## INTRODUCCIÓN


El presente manual nos permite describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión en el Instituto para la Economía Social – IPES, en el marco de la Norma Técnica Distrital NTD SIG 001:2011, adoptada bajo decreto 652 de 2011, dicho manual se encuentra armonizado con los requisitos impartidos en la citada norma.

En el documento se precisa el objetivo, alcance y las responsabilidades de la implementación, mantenimiento, actualización y mejoramiento del sistema integrado de gestión, así como de su aplicación y cumplimiento a través de los diferentes procesos, procedimientos y demás documentación del sistema.

Este manual es un instrumento facilitador para el desempeño institucional, ya que nos permite articular diferentes elementos del sistema integrado de gestión, bajo los parámetros establecidos en las normas nacionales e internacionales.

La aplicación de este manual es responsabilidad de todos los servidores, para el cual se cuenta con el compromiso de la alta dirección.

El presente manual se encuentra disponible para la consulta de todo el personal de la entidad y se convierte en apoyo para el desarrollo de todas las actividades ejecutadas dentro del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

## 1 OBJETIVO

Dar orientaciones para el desarrollo de cada una de las etapas del ciclo PHVA necesarias para una óptima ejecución los procesos determinados en el “modelo de operación por procesos” del Instituto para la Economía Social – IPES, garantizando una actuación transparente documentada y en condiciones de igualdad.

## 2 ALCANCE

El campo de aplicación de este manual comprende las actividades inherentes a todos los subsistemas de gestión, procesos y servicios de la entidad, en el marco de lo establecido en la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD SIG 001:2011.

Así mismo la entidad está en una etapa de planificación e implementación para la armonización del Sistema Integrado de Gestión con Modelo integrado de planeación y gestión según el decreto 1499 de septiembre del 2017.

## 3 DEFINICIONES

### Terminología

#### Términos genéricos:


Para efectos de atender y comprender de manera adecuada el contenido del presente manual se utilizarán los términos definidos en la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011, adoptada mediante decreto 652 del 28 de Diciembre de 2011.

Términos específicos:

Cada procedimiento institucional contemplará un capítulo específico para definir aquellos términos o conceptos que se consideren relevantes en el mismo.

### Abreviaturas

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **SCI:** Subsistema de Control Interno
- **SGA:** Subsistema de Gestión Ambiental
- **SG-SST:** Subsistema de gestión Seguridad y Salud en el trabajo
- **SGSI:** Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información
- **SIGA:** Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo
- **SRS:** Subsistema de Responsabilidad Social
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

- **PIGA:** Plan Institucional de Gestión Ambiental
- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno

#### 4 GENERALIDADES DEL INSTITUTO


##### Historia

“El Instituto para la Economía Social –IPES- es producto de la transformación del Fondo de Ventas Populares –FVP-, ordenada por el Acuerdo 257 del 30 de Noviembre de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”, en su artículo 76, en donde se le describe cómo un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

El Fondo de Ventas Populares –FVP- fue creado en 1972 mediante Acuerdo No. 25 de 1972 del Concejo de Bogotá, adscrito a la Secretaría de Gobierno, con el objeto de “Obtener recursos financieros para la atención de programas relacionados con los vendedores ambulantes y estacionarios y, preservar el uso colectivo del espacio público”; para lo cual definió y promovió alternativas socio-económicas orientadas a mejorar la generación de ingresos y la calidad de vida de los vendedores informales.

##### Marco Legal de la entidad

- Como se mencionó anteriormente, el Instituto para la Economía Social -IPES- fue reorganizado mediante el Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006. Capítulo 5 “Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo”:
  - Artículo 76. Transformación del Fondo de Ventas Populares en el Instituto para la Economía Social - IPES.
  - Artículo 77. Integración del Sector Desarrollo Económico.
  - Artículo 79. Funciones del Instituto para la Economía Social – IPES
- Decreto 099 del 17 de marzo de 2011: "Por el cual se reforma la composición de la Junta Directiva del Instituto para la Economía Social – IPES."
- Acuerdo de Junta Directiva IPES – JD N° 001 de enero 02 de 2007: “Por el cual se adoptan los estatutos del Instituto para la Economía Social – IPES- del Distrito Capital”.
- Acuerdo de Junta Directiva IPES – JD N° 005 de junio 20 de 2011: “Por el cual se modifica la estructura organizacional del Instituto para la Economía Social – IPES- y se dictan otras disposiciones”.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

f. Resolución 616 de 2013: “Por el cual se modifica la Resolución DG-373 de 2013 la cual establece el sistema integrado de gestión en el Instituto para la Economía Social y se definen los niveles de responsabilidad y autoridad para el SIG”.

g. Decreto 651 del 28 de diciembre de 2011: “Por medio del cual se crean el sistema integrado de gestión distrital SIGD y la comisión intersectorial del SIGD, y se dictan otras disposiciones”.

h. Decreto 652 del 28 de diciembre de 2011: “Por medio del cual se adopta la norma técnica distrital del sistema integrado de gestión para las entidades y organismos distritales”.

i. Resolución 259 del 24 de agosto de 2009: “Mediante la cual se modifica la Resolución DG-018 del 20 de febrero de 2008, que modifica el código de ética del Instituto para la Economía Social - IPES”.

j. Resolución 315 del 21 de agosto de 2014: “Por la cual se adopta la política y objetivos del sistema integrado de gestión y se modifica el mapa de procesos definido en el Instituto para la Economía Social - IPES”.

### **Funciones de la entidad**

a. “Definir, diseñar y ejecutar programas, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por el Gobierno Distrital, dirigidos a otorgar alternativas para los sectores de la economía informal a través de la formación de capital humano, el acceso al crédito, la inserción en los mercados de bienes y servicios y la reubicación de las actividades comerciales o de servicios.

b. Gestionar la consecución de recursos con entidades públicas, empresas privadas, fundaciones u Organizaciones No Gubernamentales – ONGs nacionales e internacionales para ampliar la capacidad de gestión de la entidad y fortalecer la ejecución de los programas y proyectos.

c. Adelantar operaciones de ordenamiento y de relocalización de actividades informales que se desarrollen en el espacio público.

d. Administrar las plazas de mercado en coordinación con la política de abastecimiento de alimentos.


e. Adelantar operaciones de construcción y adecuación de espacios análogos y conexos con el espacio público con miras a su aprovechamiento económico regulado.

f. Ejecutar programas y proyectos para el apoyo a microempresas, fami empresas, empresas asociativas, pequeña y mediana empresa e implementar el microcrédito”

### **Estructura organizacional**

Definida como el “elemento de Control, que configura integral y articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la entidad pública, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su misión y su función constitucional y legal... compuesta por la estructura u organización interna de la entidad, por su planta de personal y por el



	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

manual específico de funciones y competencias laborales<sup>1</sup>; En el Instituto para la Economía Social, la estructura orgánica de la entidad está adoptada mediante el acuerdo de junta directiva IPES – JD N° 005 de Junio 20 de 2011 y se encuentra gráficamente determinada en el documento “estructura interna código DE-009”, en la cual se establecen claramente los niveles jerárquicos, la unidad de mando, las funciones de apoyo y asesoría en la entidad.


Adicional a lo anterior, se cuenta con los manuales de funciones y competencias laborales en el cual están plenamente definidas las funciones y competencias de los funcionarios de la entidad, de acuerdo a las resoluciones 148 de 2012 planta global, 622 de 2014 planta temporal y sus resoluciones modificatorias.

### Estructura organizacional



Fuente: Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. IPES

<sup>1</sup> Manual de implementación del modelo estándar de Control Interno. DAFP. Página 30.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

## 5 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### Misión

Aportar al desarrollo económico de la ciudad mediante la oferta de alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal *que ejerce sus actividades en el espacio público*, enfocadas a la formación, el emprendimiento, el fortalecimiento empresarial y la gestión de plataformas comerciales competitivas; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del sistema distrital de plazas de mercado.

### Visión

En el 2025 seremos reconocidos como una entidad que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de los actores de la economía informal, a través de alternativas productivas, competitivas, sostenibles y generadoras de ingresos que propendan por su inserción en los circuitos de mercado formal y por el posicionamiento de las plazas de mercado como lugares de encuentro ciudadano, de abastecimiento de productos de calidad y precios competitivos, así como referentes gastronómicos y turísticos del país.


### Principios y valores institucionales

En el Instituto para la Economía Social, se han priorizado los principios y valores institucionales en un código de ética modificado mediante resolución 259 de 2009 con el objetivo de fomentar la cultura ética en todos los servidores de la entidad. Así, éste, orienta su actuación hacia la calidad, el autocontrol, la transparencia en la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de la entidad y de los fines del Estado.

### Objetivos estratégicos y estrategias

Los servicios ofrecidos por el IPES para la población sujeto de atención se enmarcan dentro del plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2016 – 2020 Bogotá Mejor para Todos, en los ejes transversales Desarrollo económico basado en el conocimiento programas y gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia.

Se estructura la estrategia de la entidad mediante la metodología de Cuadro de Mando Integral – CMI; el cual tiene por objeto traducir la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y de medición estratégica. Para tal fin, define objetivos estratégicos y estrategias en cuatro perspectivas: la del cliente, la financiera, la de los procesos internos y la de aprendizaje y crecimiento. El documento estratégico puede consultarse en la web y compartido sitio destinados para la consulta de la documentación del SIG.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

## Políticas Organizacionales

El Instituto para la Economía Social cuenta con las siguientes políticas:


- a. Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión DE-018
- b. Política de administración del riesgo código DE-002
- c. Política de talento humano código DE-003
- d. Política de comunicaciones código DE-004
- e. Política de sistemas código DE-006
- f. Política ambiental código DE-007

Teniendo en cuenta el Sistema Integrado de Gestión el cual está conformado por los siete subsistemas los cuales permiten fortalecer y mejorar la gestión institucional. A continuación se presenta el desarrollo de cada uno de estos.



## 6 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO - REQUISITOS TRANSVERSALES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Los subsistemas de gestión de calidad y control interno se desarrollan en el marco de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD SIG 001:2011, armonizado con el decreto 1499 de 11 septiembre de

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

2017 <sup>2</sup>. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las 16 Políticas de Gestión y Desempeño lideradas por 10 entidades.

El Subsistema de Gestión de Calidad en el IPES se concibe como una 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 la misma, y se enmarca en su plan estratégico institucional.

Para el efecto, el Instituto para la Economía Social -IPES- ha dispuesto adoptar un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de la Entidad y en las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en sus servicios.

#### **Exclusiones del Subsistema de Gestión de Calidad**

Instituto para la Economía Social -IPES- para proporcionar sus servicios y que estos cumplen con los requisitos legales y del cliente que le son aplicables, se identificaron las siguientes exclusiones:


##### **a) Numeral 7.3 Diseño y desarrollo**

Teniendo en cuenta las funciones otorgadas al Instituto para la Economía Social, según el acuerdo 257 de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones” y la misión institucional, se determinó que en el instituto no realiza diseño y desarrollo dado que como entidad adscrita a la Secretaría de Desarrollo Económico, es ejecutora de las políticas que esta instancia diseña y desarrolla. Dentro de este contexto, los servicios ofrecidos por la entidad están normados y reglados por la normatividad vigente.

##### **b) 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 procedimientos vigente en el Instituto para la Economía Social -IPES- se determinó que no se hace necesario el uso de ningún dispositivo físico que requiera ser calibrado.

<sup>2</sup> Manual Operativo de Sistema Integrado de Planeación y Gestión-DAFP

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

### Requisitos Generales

A continuación se describe de manera general los parámetros bajo los cuales la entidad establece, documenta, implementa y mejora, los Subsistemas de gestión de calidad y control interno, en el marco del cumplimiento de la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión – SIG y las normas de referencia aplicables.

### Modelo de Operación por Procesos

“La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.


Un Modelo de Operación se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y dependiendo de la complejidad de las organizaciones, es posible agrupar procesos afines en macroprocesos. Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la entidad, éstos podrán desagregarse a nivel de actividades y tareas”<sup>3</sup>.

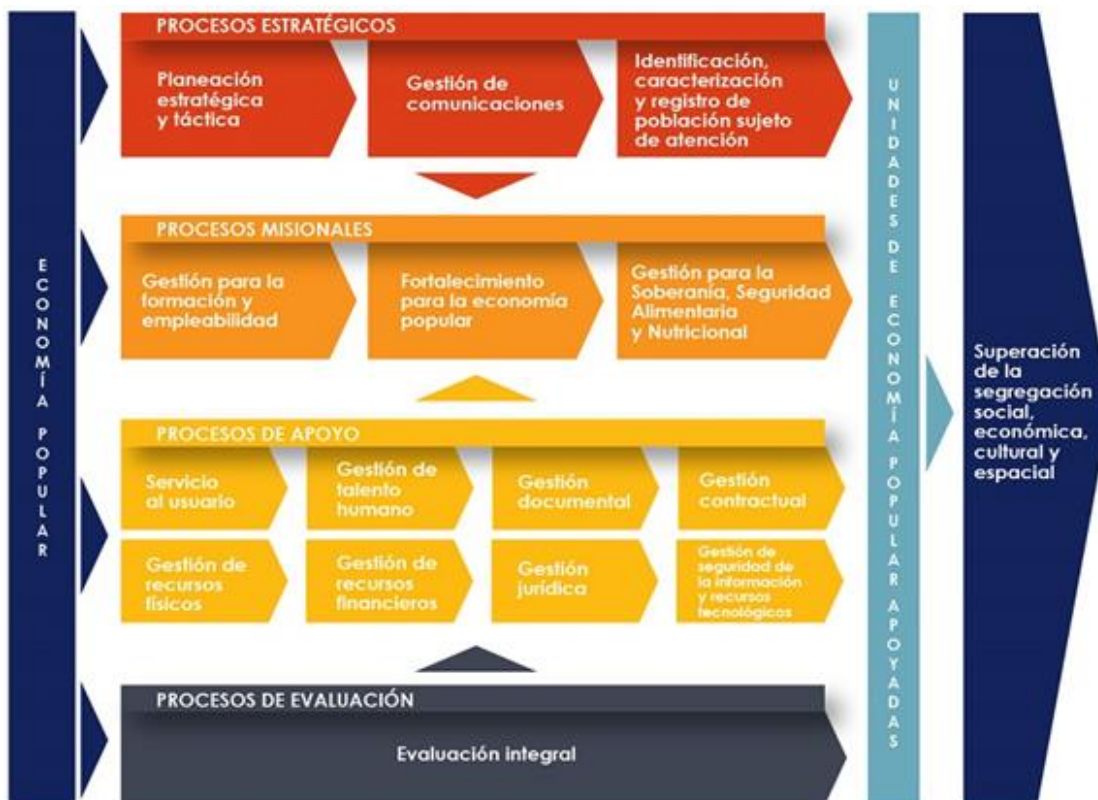
Dentro de este contexto, la gestión por procesos es una estrategia que facilita gestionar integralmente, puesto que permite la interacción de varios sistemas de gestión que generan sinergias para asegurar la calidad, la protección al medio ambiente, la prevención de riesgos y el control de todas y cada una de las actividades desarrolladas en la organización. Este esfuerzo representa ahorros considerables en términos económicos y organizacionales, porque reduce los costos de auditorías tanto internas como externas, evita reprocesos, facilita la documentación de las actividades, generando oportunidades para optimizar el uso de los recursos de la entidad para mejorar la productividad.

### Mapa de procesos

Entendido como la representación gráfica del modelo de operación por procesos de una organización, en el Instituto para la Economía Social, el mapa de procesos definido se adoptó mediante resolución N° 315 de 2014 y se encuentra explícito en el documento DE-008.

<sup>3</sup> Manual de implementación del modelo estándar de Control Interno. DAFP. Página 28.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO <small>Instituto para la Economía Social</small>	<b>MANUAL</b>	
	<b>DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	Código MS-001	Versión 04
	Fecha 06/03/2018	



## Caracterización de procesos

Consiste en la determinación de sus rasgos distintivos; esto es, cuando se identifican sus interrelaciones frente a los demás procesos de la entidad determinando sus proveedores (procesos internos o instancias externas) que entregan insumos y clientes que reciben un producto o servicio. La caracterización de los procesos es entonces, el esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial aplicando el ciclo PHVA<sup>4</sup>, la esencia del proceso frente al aporte que hace al logro de los objetivos institucionales<sup>5</sup>.


En el instituto para la economía Social se ha definido un modelo de operación por procesos basado en 15 procesos, de los cuales 3 son estratégicos, 3 misionales, 8 de apoyo y 1 de evaluación relacionados a continuación, dentro de los cuales se referencian los procedimientos e instructivos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades de éstos<sup>6</sup>:

a. **Procesos estratégicos:** incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la

<sup>4</sup> Ciclo Planear, hacer verificar y actuar.

<sup>5</sup> Manual de implementación del modelo estándar de Control Interno. DAFP. Página 28.

<sup>6</sup> Los cuales se relacionan de manera específica en el manual de calidad, incluido en el tercer capítulo del presente documento.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
		Fecha 06/03/2018

disponibilidad de recursos necesarios y revisión de la dirección<sup>7</sup>. Dentro de este contexto, se definieron los siguientes procesos estratégicos para el Instituto para la Economía Social:

TIPO	NOMBRE PROCESO	CÓDIGO
<i>PROCESOS ESTRATÉGICOS</i>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y TÁCTICA	PO-001
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	PO-003
	IDENTIFICACION, CARACTERIZACION Y REGISTRO DE LA POBLACION SUJETO DE ATENCION	PO-004


**b. Procesos Misionales:** incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. En el IPES se identificaron los siguientes procesos misionales:

TIPO	NOMBRE PROCESO	CÓDIGO
<i>PROCESOS MISIONALES</i>	GESTION PARA LA FORMACION Y EMPLEABILIDAD	PO-019
	FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMIA POPULAR	PO-018
	GESTIÓN PARA LA SOBERANÍA, SEGURIDAD	PO-017

**c. Procesos de Apoyo:** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. En la entidad, se definieron los siguientes:

TIPO	NOMBRE PROCESO	CÓDIGO
<i>PROCESOS DE APOYO</i>	SERVICIO AL USUARIO	PO-008
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	PO-009
	GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	PO-010
	GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	PO- 011
	GESTIÓN DOCUMENTAL	PO-012

<sup>7</sup> Manual de Implementación: Modelo Estándar de Control Interno MECI. Departamento Administrativo de la Función Pública.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	PO-013
	GESTIÓN JURÍDICA	PO-014
	GESTIÓN CONTRACTUAL	PO-015

**d. Proceso de evaluación:** es el proceso 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 misionales. En el IPES se definió un proceso de evaluación relacionado a continuación:

TIPO	NOMBRE PROCESO	CÓDIGO
PROCESO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN INTEGRAL	PO-016

### Políticas de operación

“Elemento de Control, que establece las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la entidad.”<sup>8</sup>El IPES relaciona las políticas de operación en el documento de caracterización de cada uno de los procesos.


### Normograma

“Es un instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios”.

La entidad estableció la metodología para su elaboración en el procedimiento Normograma PR- 054 en el proceso de Gestión Jurídica, en la actualidad cuenta con normogramas por cada uno de los procesos, los cuales pueden consultarse en compartidos repositorios donde se publica la documentación del SIG.

<sup>8</sup> Manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno. DAFP. Página 37.



	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

### **Mapa de riesgos**

Definido como el “conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos”. Dentro de este orden de ideas, en la entidad, existen los mapas de riesgos por procesos, que se constituye en una herramienta gerencial que permite identificar, analizar y valorar toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos, igualmente tenemos establecido el mapa de riesgos de corrupción institucional.

Los mapas de riesgos con que cuenta actualmente la entidad están publicados en compartido sitio destinado para la documentación del SIG, Así mismo los riesgos de corrupción están disponibles en la página Web de la entidad.

### **Requisitos de la Documentación**

El Sistema Integrado de Gestión requiere que se documente la manera de realizar las actividades de los procesos que lo integran y que se tenga evidencia objetiva de los resultados de dichas actividades, mediante la aplicación de diferentes tipos de registros.

El Sistema Integrado de Gestión implementado por el Instituto para la Economía Social -IPES-, en sus diferentes servicios y procesos se ha documentado siguiendo los parámetros establecidos en la estructura documental definida en la Norma básica para elaboración de documentos IN-001.


### **Control de Documentos**

Para el efectivo control de la documentación se han definido los siguientes instrumentos:

- a. Procedimiento Control de documentos internos Código PR-005
- b. Norma básica para la elaboración de documentos Código IN-001

La política de la entidad es que las copias controladas de los documentos estén disponibles en la Intranet de la entidad en la “Carpetas compartidos”, siguiendo la ruta: EQUIPO/Compartidos “X”/1.Sistema Integrado De Gestión.

Para la actualización de los documentos del SIG se cuenta con el listado maestro de documentos cada vez que se presente una modificación o elaboración se realiza la

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

actualización pertinente en este listado, el cual se encuentra disponible en compartidos sitio destinado para su consulta.

Igualmente la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico es responsable de la actualización del listado maestro de documentos y su respectiva publicación.

### **Control de los registros**

Para el efectivo control de los registros y con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así con la operación eficaz del sistema, se ha definido el siguiente procedimiento:

- a. Procedimiento Control de los Registros Código PR-006.

Así mismo se cuenta con los parámetros establecidos IN-005 administración de archivos donde se presentan las herramientas archivísticas necesarias para la organización de los archivos en el marco del Plan Institucional de Archivos –PINAR.

### **Responsabilidad de la Dirección**

La alta dirección del Instituto para la Economía Social -IPES-, ha definido criterios estratégicos y organizacionales para el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, los cuales se encuentran relacionados en los siguientes numerales:

#### **Compromiso de la Dirección**


La responsabilidad del diseño, implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión corresponde al Director/a General como la máxima autoridad de la entidad y de los Subdirectores, Jefe de Oficina Asesora y Asesor/a de cada dependencia, así como de los demás servidores público y contratistas de la entidad.

La Alta Dirección del Instituto para la Economía Social -IPES-, entiende que la implantación y sostenibilidad del sistema Integrado de Gestión es responsabilidad de todos los miembros de la organización y así lo comunica a todos los servidores vinculados a la Entidad, a través de:

- a) Página WEB
- b) Intranet
- c) Eventos internos.
- d) Campañas de comunicaciones

#### **Enfoque al Cliente**

El fin último del Instituto para la Economía Social es satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, en este sentido fueron identificados como usuarios del presente sistema:

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

- La población sujeto de atención establecida en el Acuerdo 257 de 2006.
- El usuario interno que corresponde a los servidores del IPES y la Junta Directiva.
- Otras partes interesadas: Ciudadanía en general, Contraloría, Veeduría, Personería, Concejo de Bogotá, Secretaria Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico entre otras.
- Las entidades con las que se tengan convenios.

La alta dirección a través del ejercicio de planificación del sistema aseguró que las necesidades, expectativas, quejas y reclamos de los destinatarios, usuarios o beneficiarios se identificaran, se convirtieran en directrices de calidad, garantizando su cumplimiento, para ello utilizaron los siguientes instrumentos:


- Encuestas de percepción de la satisfacción del usuario de usuarios y partes interesadas.
- Calificación del digiturno, en el momento de verdad del proceso de atención al usuario.
- Procedimiento de Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias código PR-016.
- Buzones de sugerencias.
- Informes de organismos de control.

## **Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

### **Responsabilidad y Autoridad**

Al interior de la entidad, las responsabilidades y autoridad están definidas a través de los siguientes documentos:

- Acto administrativo: Acuerdo de Junta Directiva IPES – JD N° 005 de Junio 20 de 2011, que modificó la estructura interna del Instituto para la Economía Social, y además define las funciones por dependencia en la Entidad.
- Los procedimientos son diseñados de tal manera que permiten la determinación del responsable de cada actividad y de la toma de decisiones.
- Se encuentra también los manuales de funciones y competencias por cargo, contenidos en la normativa vigente:
- Dentro de este contexto, se creó además el marco normativa donde se establece los roles y responsabilidades

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

### **Representante de la Dirección**

La alta dirección del INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES- ha designado al Subdirector de Diseño y Análisis Estratégico de la Entidad como representante del Sistema Integrado de Gestión a través de la normativa interna vigente.

### **Comunicación Interna y externa**

Para garantizar la efectiva comunicación con usuarios y partes interesadas, tanto al interior como al exterior de la entidad, se ha diseñado diferentes canales de comunicación, como lo son:

- a. Canal virtual: intranet, correo institucional, chat, redes sociales y pagina Web.
- b. Campañas de comunicación con piezas graficas: Brochure, volantes, folletos, habladores, pendones, afiches y demás medios impresos que puedan ser utilizados para cumplir con los objetivos de las diferentes estrategias de comunicación interna y externa.
- c. Boletines de prensa

Adicionalmente a nivel interno, se tienen:

- a. Comités directivos.
- b. Comités de trabajo y reuniones periódicas en las áreas.


Para el desarrollo de la comunicación interna y externa de la entidad, se tienen establecidos los documentos; los cuales están disponibles en compartido sitio de consulta de la documentación del SIG.

### **Revisión por la Dirección**

La mejora continua es el objetivo principal del Sistema integrado de Gestión del Instituto para la Economía Social -IPES-, para el efecto la alta dirección a determinado llevar a cabo revisiones periódicas (2 veces al año) que le permiten evaluar el funcionamiento, la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema y su sostenibilidad.

Para la revisión de la alta dirección debe incluir:

- Los resultados de las auditorías del Sistema Integrado de Gestión.
- La retroalimentación de los usuarios.
- La retroalimentación de las partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión.
- Los resultados de la participación en el Sistema Integrado de Gestión.
- El mapa de riesgos y el plan de manejo de riesgos.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- El desempeño en el manejo ambiental.
- El desempeño de la seguridad y la salud ocupacional.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones desarrolladas por la dirección.
- Los cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.
- Las recomendaciones para la mejora.

Como registro de las revisiones por la dirección al SIG, se levantan actas con los temas tratados y las decisiones tomadas. Los resultados de la revisión son insumo para el desarrollo del plan de mejoramiento de la entidad.

La entidad ha establecido el procedimiento de Revisión por la dirección PR-137 donde se presenta la metodología para la realización de esta revisión, el documento puede ser consultado en compartidos en el proceso de Planeación Estratégica y táctica.


### **Gestión de los Recursos**

Uno de los principios fundamentales para la gestión es proveer los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos que integran el sistema de gestión de la entidad, en este sentido el IPES cuenta con los recursos apropiados para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios de la entidad; estos recursos son de infraestructura y talento humano.

### **Infraestructura**

La infraestructura física, equipos, software y mobiliario es la base de la prestación de los servicios del Instituto para la Economía Social -IPES-, por lo tanto la entidad establece las necesidades de infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los servicios que presta a los usuarios, y la financia con recursos de inversión provenientes de los proyectos: 1041 Administración y fortalecimiento del sistema distrital de plazas de mercado y 1078 Generación de Alternativas Comerciales Transitorias. Para el caso de los recursos físicos requeridos para soportar la operación de los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, estos se financian con el proyecto de inversión 1037 Fortalecimiento de la gestión institucional.

Para el desarrollo, administración y custodia de los recursos físicos de la entidad, se cuenta con la siguiente documentación, caracterización, y procedimientos los cuales se pueden consultar en compartidos en el proceso de Gestión de recursos físicos

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
		Fecha 06/03/2018

### **Talento Humano**

La alta dirección del Instituto para la Economía Social -IPES-, sabe que las competencias, basadas en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, además del bienestar son el elemento fundamental para el éxito y sostenibilidad en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Partiendo del liderazgo de la alta dirección y un proceso técnico de selección, inducción y reinducción de los servidores de la entidad, se garantizan las competencias requeridas para que el talento humano que trabaja en el IPES, le dé un soporte efectivo a la operación del Sistema Integrado de Gestión.

A fin de asegurar la gestión del talento humano de la entidad, se han desarrollado la documentación, como la caracterización, y procedimientos los cuales se pueden consultar en compartido sitio de consulta de la documentación del SIG en el proceso de Gestión de Talento Humano

Adicional a lo anterior, en uno de los objetivos específicos del proyecto de inversión 1037 Fortalecimiento de la Gestión Institucional, se busca cualificar y actualizar a los servidores públicos de la Entidad en lo relacionado con el sistema Integrado de Gestión, dejando una asignación presupuestal específica que permita alcanzar tal fin.

### **Software y hardware**

El tema relacionado con la gestión de la seguridad de la información y los recursos tecnológicos se abordará en el capítulo dedicado al Subsistema de seguridad de la información.

### **Ambiente de Trabajo**


El Instituto para la Economía Social –IPES, en cumplimiento de las normas y disposiciones legales, ha desarrollado las condiciones ambientales de trabajo en el marco de los requisitos establecidos en el Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo.

### **Prestación del Servicio.**

#### **Planificación y control de la realización del producto o prestación del servicio**

Para planear la prestación de los servicios de la entidad a los usuarios, se han formulado en el marco del plan estratégico institucional cuatro (4) proyectos de inversión, cuya Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D, ha sido registrada en el Banco Distrital de Proyecto de Inversión administrado por la Secretaría Distrital de Planeación, ellos son:

- 1134 Oportunidades de generación de ingresos para vendedores informales.
- 1078 Generación de Alternativas Comerciales Transitorias

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

- 1130 Formación e inserción laboral
- 1041 Administración y fortalecimiento del sistema distrital de plazas de mercado

El establecimiento de las características de calidad y parámetros de proceso derivados de los requisitos de los usuarios y otros requisitos de los servicios prestados a los usuarios, se realiza de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento PR-053 Planificación operativa.

Los procedimientos y fichas de Estadísticas Básica de Inversión, como apoyo a la planificación del servicio pueden ser consultados en “compartido” sitio de publicación de la Documentación del SIG.

#### • **Proceso de gestión para la formación y empleabilidad**

Cuyo objeto es fortalecer las competencias laborales generales y específicas de las personas que ejercen actividades de la economía informal, que les permitan ser más competitivos en el sistema productivo de la ciudad.

Para el desarrollo de este proceso se ha identificado la metodología que permite ejecutar las acciones de Orientación, Perfilación y Capacitación, ampliando así las posibilidades de inserción laboral de los potenciales beneficiarios del servicio.

De igual manera se ha construido los lineamientos generales para establecer los principales mecanismos de Articulación Interinstitucional de Gestión para el Empleo para el fortalecimiento a la gestión para la formación y empleabilidad.


La documentación soporte para el desarrollo del proceso puede ser consultando en “compartidos” y web sitios de publicación de la Documentación del SIG.

#### **Proceso de fortalecimiento de la economía popular**

Que tiene por objeto asesorar y acompañar las unidades e iniciativas productivas de la economía popular a través de la formulación de planes de negocio, fortalecimiento empresarial, el apalancamiento financiero y brindando alternativas económicas transitorias reguladas en el espacio público y fuera de él, con el fin de mejorar su productividad y calidad de vida de los beneficiarios.

#### **Proceso de Gestión para la soberanía, seguridad alimentaria y nutricional**

Cuyo objeto es Desarrollar en las Plazas de Mercado Distritales la función social de ofrecer productos de la canasta básica a la comunidad, con garantía de la libre competencia, en condiciones óptimas de calidad, precios, oportunidad, confianza y con criterio nutricional, con el fin de articularlas a los circuitos económicos urbanos y rurales en el marco de la política pública de soberanía y seguridad alimentaria.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

La entidad ha establecido los parámetros para la administración de las Plazas de Mercado Distritales, en concordancia con el reglamento Administrativo, Operativo y de Mantenimiento de las Plazas de Mercado del Distrito Capital de Bogotá.

### **Identificación y trazabilidad**

El Instituto para la Economía Social mediante el manejo de los registros del Sistema Integrado de Gestión y la información consignada en los aplicativos SIAFI y HEMI, realiza la identificación y trazabilidad de los servicios que presta a los usuarios de la entidad.

Mediante su correcta utilización se asegura permanentemente el reconocimiento y el estado en que se encuentran los servicios que se prestan.

### **Propiedad del cliente**

Básicamente la entidad recibe de los usuarios información personal recogida mediante la aplicación de las fichas de caracterización socioeconómica de la población sujeto de atención, información que es cargada al aplicativo “Herramienta Misional – HEMI”, los controles sobre el acceso a dicha información están establecidos en el marco de la documentación asociada al Subsistema de Seguridad de la información abordado más adelante en el presente manual.

### **Procesos Relacionados con el Cliente.**

Como base para el establecimiento de los requisitos de los usuarios, se tiene el proceso de identificación, caracterización y registro de la población sujeto de atención


La entidad ha establecido los criterios de focalización que deben cumplir la población sujeto de atención para acceder a los servicios ofrecidos por la entidad con el fin de fortalecer la economía informal, estas directrices se encuentran descritas en el documento Estratégico DE-017, además de los criterios comunes para todos los servicios de la entidad, para el ingreso a las plazas de mercado se considerarán otros criterios establecidos en el reglamento.

Los requisitos se identifican y desarrollan en el proceso de formulación de los proyectos de inversión.

### **Comunicación con los usuarios y partes interesadas**

- a. La información sobre los servicios ofertados por la entidad, está contenida en el documento DE-012 Portafolio de Servicios. Los trámites que deben hacer los usuarios para acceder a los servicios está consignado en la WEB en el link de la “Guía Distrital de Trámites y Servicios”.



	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

- b. Las consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se tramitan en la entidad a través de la herramienta virtual “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”.
- c. Los mecanismos de participación ciudadana se desarrollan a través del proyecto de inversión 1037 Fortalecimiento de la gestión Institucional, y están representados en los siguiente instrumentos:
- Rendición de cuentas
  - Promoción de Veedurías ciudadanas.

Para soportar la Comunicación con los usuarios y partes interesadas la entidad cuenta con los siguientes documentos:

### **Adquisición de Bienes y/o Servicios.**

El documento base del proceso de Gestión Contractual de la entidad es el “Manual de contratación, supervisión e interventoría del Instituto para la Economía Social – IPES”, adoptado mediante resolución IPES 596 de 2016.

El Instituto para la Economía Social establece las necesidades de adquisición de bienes y servicios en el “Plan Anual de Adquisiciones”, el cual es publicado, incluidas sus modificaciones, en la página Web de Colombia Compra Eficiente en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.


La información sobre los requisitos de bienes y servicios a adquirir, es elaborada en los estudios y documentos previos por las dependencias que tienen las necesidades de contratación y plasmada en los pliegos de condiciones por la Subdirección Jurídica y de Contratación.

La verificación del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas de los contratos es realizada por el supervisor designado para cada contrato suscrito por la entidad.

De acuerdo a lo establecido por la ley, se ha documentado el proceso de Gestión Contractual, la cual puede ser consultada en compartido y web sitios de publicación de la Documentación del SIG.

### **Seguimiento y Medición**

El Instituto para la Economía Social –IPES, tiene definidas, planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la conformidad de los servicios prestados a los usuarios en el marco del Sistema Integrado de Gestión, con el objeto de mejorar continuamente el desempeño de los subsistemas y procesos que los conforman.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

#### Satisfacción de usuarios y partes interesadas

El Instituto para la Economía Social –IPES, realiza seguimiento del estado de satisfacción de los usuarios y partes interesadas, para el efecto realiza encuestas de satisfacción de los usuarios, para identificar la percepción respecto a la prestación de los servicios definidos en el DE-012 portafolio de servicios de la entidad de igual manera aplica los siguientes instrumentos:

- a. Encuesta de medición de satisfacción del usuario u otros instrumentos (Ej.: grupos focales).
- b. Monitoreo a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios

Para aplicar los mecanismos y directrices descritos anteriormente, se pueden consultar en compartido sitio de publicación de la Documentación del SIG.

#### Auditoría Interna

El Instituto para la Economía Social -IPES- definió en el procedimiento PR-001 de Auditorías internas, la metodología para planificar y llevar a cabo auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión, en ellas se busca establece si:

- a. Es conforme con los requisitos de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD SIG 001:2011, y con los requisitos del sistema de gestión establecidos por Instituto para la Economía Social –IPES, en la documentación que conforma el Sistema Integrado de Gestión.
- b. El sistema es adecuado y ha sido implementado de manera eficaz, eficiente y efectiva.


Las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión se programarán en función de su naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a la auditoría y se llevan a cabo por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando.

<sup>9</sup>Las auditorías se realizan por y en nombre del Instituto para la Economía Social –IPES para revisión por la Dirección General y otros fines internos, constituyendo la base de auto declaración de la implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y verificación del cumplimiento de la plataforma estratégica (misión, visión, objetivos, políticas) y demás objetivos institucionales.

Los servidores públicos responsables de las áreas auditadas tomando como base el procedimiento de acciones correctivas código PR-051 Acciones correctivas, preventivas y/o mejora; establecen, implementan y hacen seguimiento a las acciones

---

<sup>9</sup> Procedimientos Auditorías internas-condiciones generales

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

correctivas y de mejora que se deriven de las no conformidades y observaciones detectadas durante la auditoría.

Los resultados de las auditorías han de formar parte de la revisión del Sistema Integrado de Gestión del Instituto para la Economía Social -IPES.

La documentación, caracterización, y procedimientos del proceso se pueden consultar en compartidos y web sitios de publicación de la Documentación del SIG.

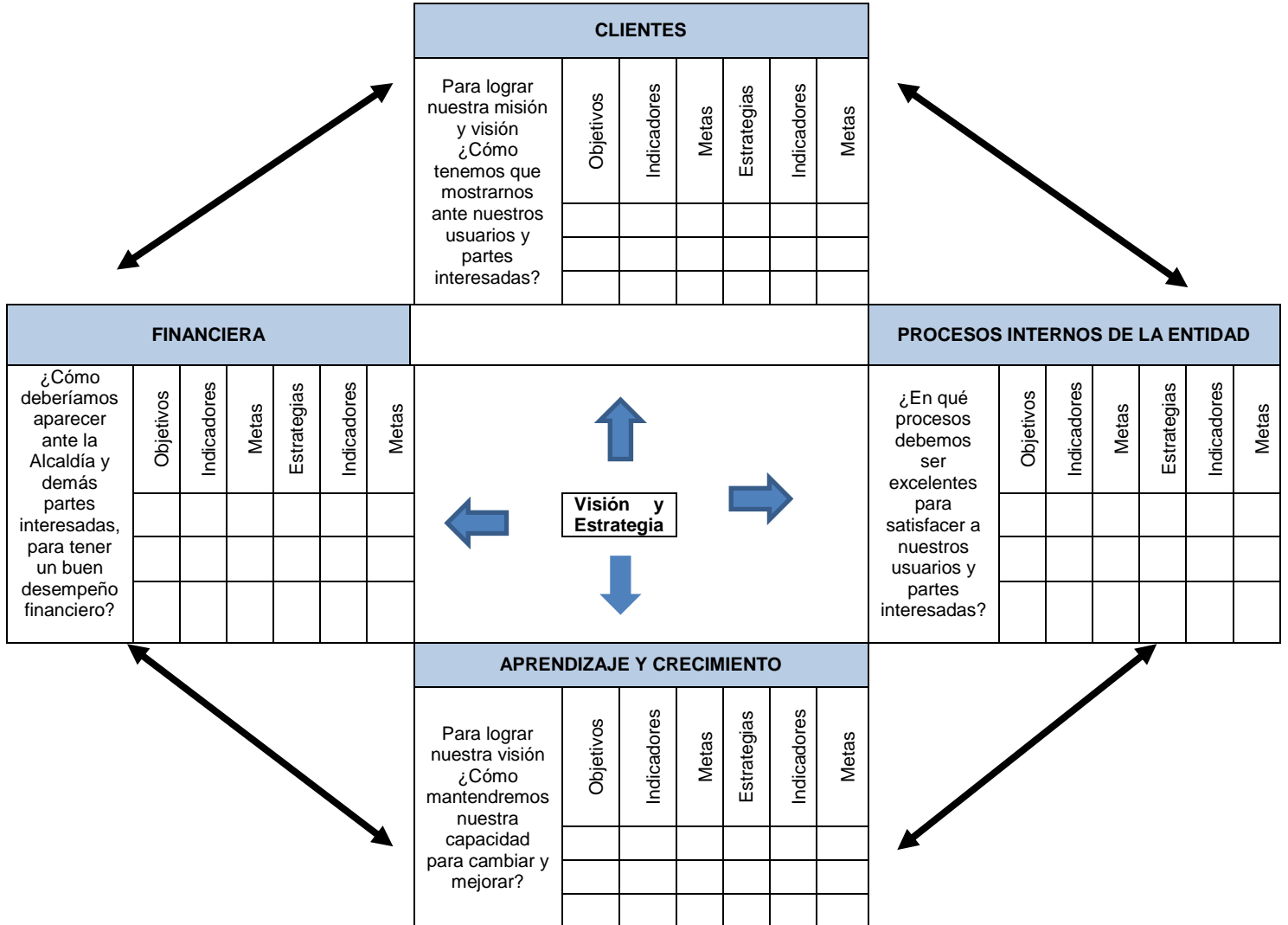
Seguimiento y medición al sistema Integrado de Gestión


La entidad establece la plataforma estratégica: misión, visión, objetivos estratégicos y estrategias, con sus correspondientes indicadores de gestión y metas, según lo establecido en la siguiente documentación:

La documentación, caracterización, y procedimientos del proceso se pueden consultar en compartidos y web sitios de publicación de la Documentación del SIG.

Con base a lo establecido en el plan estratégico, se despliegan los objetivos específicos, indicadores, metas y planes de acción de los procesos de la entidad, que son monitoreados mediante la herramienta “Cuadro de Mando Integral – CMI”.

El CMI agrupa los objetivos, estrategias e indicadores en cuatro perspectivas, de acuerdo a lo descrito en la siguiente figura.



	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

Cada proceso define los indicadores de gestión en el formato “FO-101 Hoja de vida del Indicador” y reporta su ejecución con la frecuencia establecida en el formato “FO-277 Seguimiento a indicadores de gestión”.

#### Seguimiento y Medición de los servicios

Para verificar que los servicios prestados a los usuarios cumplan con las características de calidad requeridas, se ha establecido el procedimiento “PR-053 Planificación operativa”, del cual se deriva el formato “FO-385 Caracterización del producto o servicio”, en donde se definen las características de calidad que deben cumplir los mismos, con sus correspondientes criterios de aceptación y controles. Cuando un servicio no supera la verificación, se aplica el procedimiento PR-004 Control del servicio no conforme determinado en este capítulo.

#### **Control del Servicio No Conforme.**


El IPES controla el servicio no conforme de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “PR-004 Control del producto/servicio no conforme”, en donde se definen los lineamientos para identificar, dar tratamiento oportuno y adecuado a los productos/servicios que no cumplan con los requisitos establecidos y aplicables por la entidad, identificados por funcionarios y contratistas de la Entidad, previniendo su uso o entrega no intencionada.

Los procesos tienen como principal fuente para identificar y registrar los productos o servicios no conformes, los controles establecidos en: procedimientos, instructivos, caracterizaciones de los productos o servicios (incluye verificación de la calidad de los bienes o servicios suministrados por proveedores internos o externos a la entidad) y los mapas de riesgos. Se nombra al interior de cada proceso a un servidor responsable de registrar los productos o servicios no conformes, y de ser necesario comunicar su ocurrencia al proceso proveedor, bien sea interno o externo, y proceder a solicitar el análisis de la causa de la no conformidad y la correspondiente acción correctiva al responsable del proceso que la género.

Todas las dependencias de la entidad deben trabajar con el principio de la gestión de calidad de “Hacer las cosas bien desde la primera vez”, por lo tanto deben estandarizar y mantener bajo control los procesos a cargo, teniendo un enfoque preventivo para evitar la ocurrencia de no conformidades.

#### **Proceso de autoevaluación - Análisis de Datos**

El Instituto para la Economía Social – IPES, ha establecido el procedimiento PR-065 Autoevaluación de la gestión, que tiene por objeto implementar una metodología que promueva en la Entidad aplicar, fortalecer y fomentar el Autocontrol y Autoevaluación, facilitando el desarrollo de la capacidad de todos los servidores públicos - independientemente de su nivel jerárquico- para evaluar y controlar su trabajo e implementar los correctivos necesarios, con el fin de que las diferentes subdirecciones,

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

oficinas asesoras y asesores contribuyan de manera efectiva al logro de los objetivos de la Entidad.

En el marco del mencionado procedimiento y el análisis de la información generada por los procesos, se crean los comités de autoevaluación, en el cual las dependencias de la entidad realizan la autoevaluación de los procesos a cargo, mediante el análisis y la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad de la implementación de los siguientes elementos: Objetivos y metas institucionales y de los procesos con sus correspondientes indicadores de gestión, satisfacción de usuarios y partes interesadas, quejas y reclamos de los usuarios, conformidad de los productos y servicios, mapa de procesos, políticas de operación, procedimientos, acuerdos de gestión, mapa de riesgos, planes operativos, plan de adquisiciones, PAC, sistemas de información financiera, , planes de mejoramiento, acciones de mejora, acciones preventivas y/o correctivas definidas para dar cumplimiento a requerimientos de auditoría interna y externa, entre otros, y defina las temáticas a tratar en el comité.

Del anterior análisis se derivan las acciones correctivas, preventivas y de mejora pertinentes.

## Mejora


### Mejora Continua

El Instituto para la Economía Social – IPES, mejora continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de los objetivos y la política del SIG, los resultados de las auditorías, los procesos de autoevaluación, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión por la dirección, y los lineamientos establecidos por el comité del Sistema Integrado de Gestión.

#### **Acciones correctivas, preventivas o de mejora.**

El Instituto para la Economía Social – IPES, establece el procedimiento PR-051 Acciones correctivas, preventivas y/o mejora, con los siguientes elementos:

- a. La identificación y revisión de las no conformidades ocurridas o las potenciales, además de las oportunidades de mejora detectadas.
- b. Determinar las causas de las no conformidades ocurridas o potenciales.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer o actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales.
- d. Determinar e implementar las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- e. Registrar los resultados de las acciones adoptadas.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

f. Revisar la eficacia de las acciones correctivas, preventivas o de mejora adoptadas.

Las acciones establecidas se registran y se les hace seguimiento en el formato FO-007 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.

Los hallazgos y las acciones derivadas de las auditorías internas y las realizadas por la Contraloría se consolidan para su respectivo seguimiento en el formato “FO-307 Plan de mejoramiento institucional”.

## 7 SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL


La entidad desarrolla el Subsistema de Gestión Ambiental mediante el establecimiento e implementación del plan institucional de gestión ambiental -PIGA- como herramienta de planeación ambiental estratégica a corto plazo, él marca una ruta para la conservación de los recursos naturales, la conservación del ambiente y demás recursos que tenemos a disposición en la entidad. Esto aplicado a través del marco normativo ambiental del Distrito y bajo las demás normas ambientales nacionales.

El Instituto Para La Economía Social -IPES-, teniendo en cuenta la importancia que representa el cuidado del medio ambiente, los recursos naturales y de acuerdo con los objetivos ambientales de la entidad, decide formular su plan institucional de gestión ambiental de acuerdo a las políticas ambientales del Distrito y con base en la normatividad vigente aplicable para mejorar la situación ambiental de la institución en cada uno de los equipamientos que administra, como son 1 sede administrativa, 19 plazas de mercado distritales y 8 puntos comerciales ajustado a las condiciones actuales de la entidad, que cumpla con las políticas distritales del medio ambiente y promueva la mejora continua de sus condiciones ambientales.

Este plan busca utilizar de manera más eco-eficiente cada uno de los recursos de la entidad, generar al personal correctas prácticas ambientales como lo son el reciclaje, uso eficiente del de agua, aprovechamiento de residuos, uso eficiente de la energía, buenos hábitos para el consumo racional de insumos e implementación de buenas prácticas sostenibles para de esta manera reducir sus costos, mejorar procesos administrativos con eficiencia y calidad y avanzar hacia la armonización del subsistema de gestión ambiental, basado en la norma técnica ISO 14001.

El fin primordial del plan, es tener un diagnóstico ambiental de las condiciones actuales de las sedes de la entidad, identificar los aspectos y evaluar sus impactos ambientales, para así desarrollar acciones destinadas a prevenir, mitigar o compensar los impactos ambientales significativos que se derivan de los procesos que realiza la entidad, en busca de un desarrollo sostenible.

En la actualidad la entidad para el desarrollo del subsistema de gestión ambiental se apoya en los requisitos de la NTD-SIG 001:2011, guías orientadoras, metodologías y procedimientos para su planificación, control operacional y seguimiento.

	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Versión 04
	Fecha 06/03/2018	

## 8 SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El subsistema de seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo: Conservar, preservar y mejorar la salud, promoviendo, el bienestar físico, mental y emocional de los funcionarios del IPES y tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Cumplir con la reglamentación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.
- Mejorar las condiciones de trabajo mediante la identificación, evaluación, control e intervención de los agentes de riesgo presentes en el ambiente y la entidad, que puedan producir Incidentes o accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Lograr la participación activa de los funcionarios en el desarrollo de actividades que permitan mejorar las condiciones de trabajo, así como mantener la conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y la Brigada de Emergencias.
- Definir y ejecutar actividades de promoción y prevención de salud a los funcionarios de la Entidad, de acuerdo a los factores de riesgos a los cuales están expuestos para que de esta forma se pueda prevenir incidentes laborales y enfermedades profesionales.
- Implementar medidas preventivas y programas de vigilancia epidemiológica correspondientes a los Factores de Riesgo identificados en las sedes y/o centros de trabajo de la Entidad.
- Realizar un programa de formación y capacitación para el COPASST y las Brigadas de Emergencias, procurando la prevención de incidentes o accidentes de trabajo y/o Enfermedades profesionales, y la atención oportuna y adecuada ante las situaciones de emergencia que se puedan presentar.


La documentación del subsistema se consulta en compartido sitio de publicación de la Documentación del SIG.

## 9 SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Este subsistema busca fortalecer en la entidad la transparencia, la probidad y la lucha contra la corrupción, mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía y la promoción de mecanismos organizados de participación ciudadana.

La documentación del subsistema se consulta en compartido y web sitios de publicación de la Documentación del SIG.



	MANUAL	
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código MS-001
		Fecha 06/03/2018

Así mismo, la entidad rinde permanentemente cuentas a la ciudadanía mediante la información publicada en la página Web del IPES, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y su decreto reglamentario 103 de 2015.

## **10 SUBSISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El subsistema de seguridad de la información, busca preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, mediante la aplicación de un proceso de gestión del riesgo que brinde confianza a los usuarios y partes interesadas de la entidad, acerca de que los riesgos sean gestionados adecuadamente.

La información es un activo que como otros activos importantes de la institución, es esencial para las actividades del IPES, la cual se puede manejar en diferentes medios como: impresa, almacenada electrónicamente o transmitida por correo electrónico, en consecuencia, necesita una protección adecuada, esto es especialmente importante en un entorno de operación cada vez más interconectado.


La seguridad de la información se logra implementando un conjunto apropiado de controles, incluyendo políticas, procesos, procedimientos, estructuras organizacionales y funciones de software y hardware. Los controles necesitan ser establecidos, implementados, monitoreados, revisados y mejorados, donde sea necesario, para asegurar que se cumplan los objetivos de seguridad y de la entidad.

La documentación del subsistema se consulta en compartido sitio de publicación de la Documentación del SIG.

## **11 SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

Adicional a lo anterior, en la entidad se ha definido el siguiente proceso y procedimientos, a fin de recepcionar, radicar, direccionar, organizar, clasificar y disponer de los documentos que se producen y que son necesarios para desarrollar las actividades diarias mediante la divulgación de las directrices para la conservación del archivo de la entidad en cada una de sus etapas.

La documentación que soporta la planeación y operación del subsistema como Caracterización, procedimientos, tabla de retención documental entre otros se puede consultar en compartido y web sitios de publicación de la Documentación del SIG.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO <small>Instituto para la Economía Social</small>	<b>MANUAL</b>	
	<b>DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código MS-001</b>
		<b>Versión 04</b>
	<b>Fecha 06/03/2018</b>	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	15/07/2009		
02	31/05/2012	Varios	Actualización de las referencias normativas.
03	15/12/16	Todo el documento	Se revisa y ajusta de manera integral todo el documento.
04	23/02/2018	Todo el documento	Se elimina las tablas donde se referencia la documentación específica para cada uno de los procesos  Actualización de la Normativa según aplicación en cada uno de los requisitos.