



ALCALDÍA MUNICIPAL DE COTA
SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (SIPG)
(Sistema de Gestión de Calidad)

Codificación: PR-GDS-09

Versión: 04

Fecha: 02-05-2019

Página 1 de 1

PROCESO: Gestión de Desarrollo Social

TIPO DE PROCESO:		Misional						
OBJETO:		Direccionar a la población vulnerable del Municipio de Cota a los diferentes programas sociales de acuerdo a sus necesidades, en busca del mejoramiento de su calidad de vida; mediante la ejecución de planes, proyectos y políticas.						
ALCANCE:		Inicia con la identificación de las necesidades, la focalización de la población, diseño y ejecución de planes, programas y proyectos en beneficio de la población vulnerable y finaliza con la prestación del servicio y satisfacción de las necesidades del usuario.						
LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO:		Secretaria de Desarrollo Social						
PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/INSUMO	PVHA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE Y/O USUARIO / PROCESO	
INTERNO	EXTERNO					PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Direccionamiento Estratégico.	Comunidad Entidades Gubernamentales, nacionales y territoriales.	Necesidades y debilidades de la población vulnerable. Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de Acción mensual. Normatividad legal vigente.	P	Identificar las necesidades y focalizar la población.	Secretaria de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Programas y proyectos. Focalización y caracterización de la población. Situación identificada y satisfecha de la población vulnerable.	Todos los procesos de la Alcaldía Municipal de Cota.	Comunidad.
Direccionamiento Estratégico Planeación del Desarrollo.	Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP. Departamento Nacional de Planeación -DNP. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF Presidencia de la República Ministerio de Salud y Protección Social Comunidad.	Necesidades identificadas de la población. Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de acción (anual). Guía para la formulación de Políticas Públicas. Marco normativo nacional.	P	Formular Políticas Públicas de inclusión social del Municipio de Cota.	Secretaria de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Políticas Públicas que contribuyen en la inclusión social.	Todos los procesos de la Alcaldía Municipal de Cota.	Comunidad. Personería Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF. Consejo Municipal. Consejo de Política Social.
Direccionamiento estratégico Procesos Misionales	Departamento para la Prosperidad Social Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF Gobernación de Cundinamarca	Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de acción anual. Lineamientos y normatividad Políticas Públicas de inclusión social. Caracterización de la población vulnerable.	P	Definir las actividades de Atención integral : a la Primera Infancia, Adulto Mayor, Familias en Acción, Mujer equidad y genero, Discapacidad, Población Vulnerable, Asistencia Alimentaria.	Secretaria de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Planes Políticas Públicas Programas proyectos	Procesos Misionales	Beneficiarios de los programas sociales
Direccionamiento Estratégico Gestión de Mejora Gestión Jurídica	Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP).	Lineamientos y normatividad legal vigente Guía para la administración de riesgos y oportunidades del SIPG. Información del contexto Indicadores Salidas no conformes No conformidades Requisitos legales y otros tipos de requisitos. Necesidades y expectativas de las partes	P	Identificar y actualizar: comunicaciones internas y externas, controles operacionales, riesgos y oportunidades, requisitos legales y otros.	Líder o responsable del proceso Líderes SIPG	Matriz riesgos y oportunidades Matriz de requisitos legales y otros Controles operacionales Matriz de comunicaciones	Gestión de mejora Seguimiento y evaluación a la gestión Gestión Jurídica	Entes de Control

Direccionamiento estratégico Gestión en Salud	Beneficiarios de los programas sociales	Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de acción anual. Lineamientos. Políticas Públicas de inclusión social. Caracterización de la población vulnerable.	H	Brindar la atención integral a la comunidad.	Secretaría de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable	Procesos Misionales	Beneficiarios de los programas sociales
Direccionamiento estratégico Gestión para el Desarrollo Social	Beneficiarios de los programas sociales	Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de acción anual. Lineamientos. Políticas Públicas de inclusión social. Caracterización de la población vulnerable.	H	Proporcionar apoyo terapéutico y psicosocial	Secretaría de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Apoyo Terapéutico Talleres Capacitaciones	Procesos Misionales	Beneficiarios de los programas sociales
Direccionamiento estratégico Gestión para el Desarrollo Social	Comunidad Contratistas	Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de acción anual. Lineamientos. Políticas Públicas de inclusión social. Desarrollo del encuentro de bienestar	H	Desarrollar encuentros de bienestar	Secretaría de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Eventos de bienestar Capacitaciones Talleres	Procesos Misionales	Comunidad.
Direccionamiento estratégico Gestión para el Desarrollo Social Gestión para el Desarrollo Territorial	Comunidad Departamento para la Prosperidad Social Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF Gobernación de Cundinamarca.	Plan de Desarrollo del Cuatrenio. Plan de acción anual. Lineamientos. Políticas Públicas de inclusión social. Caracterización de la población vulnerable y listados de los beneficiarios.	H	Entregar las ayudas a población vulnerable	Secretaría de Desarrollo Social y equipo de apoyo	Apoyos de complemento alimentario Apoyos Monetarios	Procesos Misionales	Beneficiarios de los programas sociales
Direccionamiento Estratégico Gestión de Mejora Atención al ciudadano		Lineamientos Indicadores Informes Tendencias Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF. Planes de mejoramiento Mediciones de satisfacción al cliente Hallazgos de auditorías interna y externas Requisitos legales y otros Necesidades y expectativas de las partes interesadas	V	Realizar la revisión al Desempeño del proceso	Líder o responsable del proceso Líderes SIPG	Riesgos y oportunidades acciones de mejora acciones correctivas Salidas no conformes No conformidades Cambios Informes	Direccionamiento Estratégico Gestión de mejora Seguimiento y evaluación a la gestión	
Direccionamiento Estratégico Gestión de Mejora	Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP).	Metodología y directrices para la Administración de riesgo. Guía de administración de riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Planeación y Gestión-SIPG. Matriz de riesgos por procesos. Salidas no conformes No conformidades Cambios del contexto	V	Realizar el seguimiento y monitoreo de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital por proceso.	Líder o responsable del proceso Líderes SIPG	Matriz de seguimiento y monitores de los riesgos de corrupción y de gestión. Eficacia de las acciones para tratar los riesgos No conformidades Cambios Riesgos emergentes	Direccionamiento Estratégico Gestión de mejora Seguimiento y evaluación a la gestión	Entes de Control

Procesos Misionales	Departamento para la Prosperidad Social Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF Gobernación de Cundinamarca. Departamento de Planeación Nacional (DPN)	Programas, proyectos Plan de acción anual Políticas Públicas	V	Realizar seguimiento a cada uno de los programas, proyectos y Políticas Públicas en Inclusión Social	Secretaría de Desarrollo Social y equipo de apoyo.	Entrega de informes de gestión Rendición de cuentas. Reporte trimestral de cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo. Reporte en la plataforma territorial modulo de información territorial (MIT).	Proceso de Gestión de Desarrollo Social. Proceso de evaluación y control de estrategias. Planeación estratégica. Consejo de política social.	Ciudadanos. Entes de control. Concejo Municipal. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF. SIFA.
Gestión de Mejora Atención al ciudadano	Ente certificador (Auditoría Externa) Entes de control.	Lineamientos Informes Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades -PQRSDF. Encuesta de satisfacción del cliente y/o usuario Resultados de seguimiento.	A	Gestionar las no conformidades, acciones correctivas y de mejora del proceso	Líder o responsable del proceso Líderes SIPG	Acciones correctivas Oportunidades Acciones de mejora. Planes de mejora	Gestión de mejora Seguimiento y evaluación a la gestión	
Gestión de Mejora		Lineamientos No Conformidades del proceso. Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades -PQRSDF. Registro de salidas de producto y/o servicio no conforme.	A	Controlar y gestionar las salidas no conforme	Líder o responsable del proceso Líderes SIPG	Acciones Correctivas Acciones de Mejora Riesgos Aplicación de controles y tratamientos Verificación de los productos y servicios.	Gestión de mejora Seguimiento y evaluación a la gestión	

RECURSOS

INFRAESTRUCTURA	Infraestructura: Elementos de oficina, muebles y enseres, papelería, Infraestructura para la prestación del servicio de los programas, planes y proyectos. Tecnológico: Equipo de computo, Software y hardware, video beam, cámara, elementos de almacenamiento tecnológico. Financiero: Recursos asignados por presupuesto para gasto y funcionamiento.
TALENTO HUMANO (PERSONA)	Personal de planta, personal profesional de apoyo para la prestación del servicio y coordinadoras de cada procedimiento.
AMBIENTE DE TRABAJO (AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS)	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura y psicológicos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

<ul style="list-style-type: none"> • La atención de la población vulnerable, especialmente la niñez, debe tener prioridad por parte de la Alcaldía municipal, atendiendo al artículo 44 de la Constitución Política. <ul style="list-style-type: none"> • Brindará servicios con buen trato, calidez y respeto a la dignidad humana. • La administración Municipal debe garantizar el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo para la población vulnerable del Municipio. <ul style="list-style-type: none"> • La administración Municipal debe ejecutar los programas sociales con eficiencia, eficacia y efectividad. • La atención al público debe darse de manera ordenada, de tal manera que se le de prelación a aquellas personas que provienen de la zona rural, considerando la dificultad para trasladarse desde y hacia sus comunidades de origen. <ul style="list-style-type: none"> • La programación de reuniones con la comunidad debe hacerse con antelación y suficiente publicidad, así como los aplazamientos y cancelaciones de las mismas, para evitar el desgaste y pérdidas de tiempo de los usuarios. <ul style="list-style-type: none"> • Los Comités participativos de Inclusión Social deben convertirse en un apoyo y un aliado fundamental en la ejecución de los programas sociales y comunitarios que ofrece la Administración Municipal. <ul style="list-style-type: none"> • La administración Municipal debe recuperar y fortalecer el proceso comunitario como fuente y guía para el cumplimiento de la misión y visión institucional. • La administración municipal debe garantizar transparencia, objetividad y agilidad en la entregas que ofrecen los programas sociales.
--

DOCUMENTOS RELACIONADOS	MARCO LEGAL	REQUISITOS NORMA TECNICA ISO 9001:2015 Y REQUISITOS MIPG	INDICADORES	RIESGOS	
Manuales técnicos, guías e instructivos Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP., Departamento Nacional de Planeación (DNP), Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF, Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social.	Ver matriz de requisitos legales y otros	<p>REQUISITOS DE MIPG</p> <p>DIMENSIÓN 3. Gestión con Valores para Resultados.</p> <p>DIMENSIÓN 4. Evaluación de Resultados.</p> <p>DIMENSIÓN 5. Información Y Comunicación.</p> <p>DIMENSIÓN 6. Gestión del conocimiento y la innovación.</p>	<p>REQUISITOS NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2015</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.3. Planificación de cambios.</p> <p>7. Apoyo.</p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.1.1. Generalidades.</p> <p>7.1.2. Personas.</p> <p>7.1.3. Infraestructura.</p> <p>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.</p> <p>7.1.6. Conocimiento de la organización.</p> <p>7.3. Toma de conciencia.</p> <p>7.4. Comunicación.</p> <p>7.5 Información documentada.</p> <p>8. Operación.</p> <p>8.1. Planificación y control operacional.</p> <p>8.2. Requisitos para los productos y servicios.</p> <p>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.5. Producción y provisión del servicio</p> <p>8.6. Liberación de los productos y servicios</p> <p>8.7. Control de las salidas no conformes</p> <p>9. Evaluación del desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>10 Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	Matriz de indicadores.	Matriz de riesgos de corrupción y de gestión.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO
13 de Octubre del 2017	0.3	Mejoras del proceso y adecuación de la caracterización a de acuerdo a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Se modifico el objetivo , el alcance del proceso, se incluyo los requisitos normativos, documentos relacionados control de cambios.
2 de mayo del año 2019	0.4	e modifíco el objetivo , el alcance del proceso. Se actualiza el ciclo PHVA, detallando en las entadas, la actividad y las salidas los documentos que se aplican en cada uno de ellos. Se actualizan las actividades transversales.

CONTROL DE DOCUMENTOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Carolina Barbosa - Profesional de apoyo- Secretaria de Desarrollo Social. Camila Gómez - Profesional de apoyo- Secretaria de Desarrollo Social. Katherine Alfonso Beltrán- Profesional de apoyo- Secretaria de Planeación.	María Nelcy Gutiérrez Sierra. Secretaria de Desarrollo Social.	Secretario de Planeación Ing. Giovanni Alfonso Balsero Bernal
FECHA	FECHA	FECHA
2 de mayo del año 2019	2 de mayo del año 2019	2 de mayo del año 2019