





Página 1 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		



# ***MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE LA MESA CUNDINAMARCA***

Diciembre de 2017





Página 2 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las dependencias de la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca y aplica a todos los funcionarios que desempeñen sus labores en la Administración Municipal

## CONTENIDO

1. Presentación del Manual
2. Introducción
3. Marco Legal
4. Adopción del Manual
5. Supresión, adición o Modificación al Manual.
6. Actualizaciones al Presente Manual
7. Dependencias Responsables de su Aplicación
8. Publicidad y Difusión
9. Aplicación en Actividades de Inducción y Reinducción
10. Obligatoriedad
11. Gestión por Procesos
12. Modelo de Operación por Procesos
13. Proceso
14. Componentes de un Proceso
15. Procedimiento
16. Mapa de Procesos de la Administración Municipal
17. Cadena de Valor de la Administración Municipal
18. Catálogo de Procesos, Procedimientos, Guías y Manuales de la Administración Municipal
19. Simbología de los Diagramas de Flujo
20. Procesos Caracterizados y Procedimientos Documentados
21. Procesos de Dirección o Estratégicos
22. Procesos Misionales o Esenciales
23. Procesos de Soporte o Apoyo
24. Procesos de Control
25. Términos del Manual
26. Conceptos del Manual

Página 3 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **PRESENTACIÓN DEL MANUAL.**

Este documento contiene los parámetros básicos que debe observar la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca y sus funcionarios para el logro de la Gestión por Procesos, los cuales deben ser conocidos y aplicados en el desempeño de los diferentes roles como dueños, responsables o ejecutores de proceso.

La Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca en su modelo gerencial denominado “Sistema Integrado de Gestión Integral”, basado en la complementariedad y compatibilidad de los sistemas de modernización de la Gestión Pública, debe abordar y desarrollar el quehacer organizacional que le permita trabajar coordinadamente, tener definidas y organizadas las actividades para lograr mayor efectividad, incrementar la confianza de la comunidad y fortalecer su liderazgo en el desarrollo de la Región.



Para lograr los anteriores propósitos, el Manual define la Gerencia de Procesos como el elemento básico para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión y por el cual la Alta Dirección de la Administración Municipal con un Enfoque Basado en Procesos, define el estándar organizacional para la gestión y el Control de las actividades ejecutadas por todos los funcionarios denominado: “Modelo de Operación por Procesos”.

Por último el Manual define los mecanismos a través de los cuales se facilita la implementación del Modelo de Operación por Procesos, de manera que permita evidenciar rápidamente el cumplimiento de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2014, en lo que se refiere a alcanzar una “Gestión por Procesos”.

## **INTRODUCCIÓN.**

El Manual Procesos y Procedimientos de la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca, presenta a todos los funcionarios los elementos teóricos, conceptuales y de diseño definidos sobre el tema, en el marco del proyecto de Fortalecimiento y aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión que desarrolla el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno; y demás normas establecidas por el Estado Colombiano para la modernización de la Gestión Pública, que se constituyen en un reto gerencial que requiere la construcción e implementación participativa de los productos, por parte de todos los funcionarios que han asumido el compromiso de contribuir al mejoramiento de los procesos que se desarrollan al interior de la Alcaldía Municipal y de los productos o servicios entregados a los clientes, destinatarios, beneficiarios y partes interesadas.



Página 4 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## MARCO LEGAL.

Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización de funciones, y que la administración pública tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 269 de la Constitución Política de Colombia establece que las entidades públicas, están obligadas a diseñar y aplicar según la naturaleza de funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la ley.

Directiva Presidencial 01 de enero de 1997, explicita los elementos generales que conforman el Sistema de Control Interno, entre los cuales se encuentran los procesos, procedimientos y formatos.

Literal b) del artículo 3° y el artículo 6° de la Ley 87 de 1993, dispone que el establecimiento, desarrollo, mantenimiento y perfeccionamiento del sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad y que el sistema deberá ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.



Artículo 4° de la Ley 87 de 1993 establece los elementos mínimos que deben cumplir las entidades públicas para la orientación y aplicación del Sistema de Control Interno, bajo la responsabilidad de sus directivos.

Decreto Nacional 1537 del 26 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993, prevé como instrumento para garantizar el cumplimiento del Control Interno en las organizaciones públicas, la elaboración, adopción y aplicación de manuales de procedimiento.

Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, que consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.

Decreto Nacional No. 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos y la correspondiente identificación y documentación de los procedimientos.



Página 5 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ADOPCIÓN DEL MANUAL**

La Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca adoptará el presente Manual, mediante el Acto Administrativo correspondiente firmado por la señora Alcaldesa Municipal

## **SUPRESIÓN, ADICIÓN O MODIFICACIÓN AL MANUAL.**

Las Direcciones y Secretarías de la Administración Municipal podrán presentar y solicitar a la Dirección de Planeación o quien haga sus veces, supresiones, modificaciones y actualizaciones al Manual de Proceso y Procedimientos.

## **ACTUALIZACIONES AL PRESENTE MANUAL**

La facultad para realizar la revisión o actualización al presente manual, es responsabilidad del Dueño del Proceso Gestión del Sistema Integrado de la Administración Municipal

Toda modificación o actualización al Manual de Procesos y Procedimientos de la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca, deberá realizarse mediante el Acto Administrativo correspondiente firmado por la señora Alcaldesa Municipal



## **DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN**

La responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar las actualizaciones, del presente Manual, estará a cargo de las Direcciones y Secretarías, de acuerdo con el ámbito misional que les corresponda.

## **PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN.**

La Dirección de Planeación o la dependencia en que se delegue esta responsabilidad, pondrá en funcionamiento los mecanismos de difusión necesarios para el conocimiento y aplicación del “Manual de Proceso y Procedimientos de la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca” por parte de



Página 6 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

todos los funcionarios de la Administración. Igualmente, se pondrá a disposición de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de la Alcaldía Municipal en los sistemas de comunicación, consulta y publicidad disponibles para el efecto.

### **APLICACIÓN EN ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.**

Los dueños y responsables de procesos en coordinación con la Secretaría de Gobierno, como responsable de la Gestión del Talento Humano de la Administración Municipal, se asegurarán que en las diferentes actividades de inducción y reinducción, el Manual sea el insumo fundamental para que los funcionarios conozcan, apropien y apliquen sus respectivos procesos y procedimientos, tal y como están documentados

### **OBLIGATORIEDAD.**

El Manual de Proceso y Procedimientos de la Administración de La Mesa Cundinamarca, adoptado mediante el acto administrativo correspondiente, será de obligatorio cumplimiento en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión.

### **GESTIÓN POR PROCESOS.**



La Gestión por Procesos es un elemento básico para el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca

La Gestión por Procesos o Gerencia del día a día es una concepción gerencial básica con un enfoque basado en procesos, para abordar y dinamizar la cotidianidad de la Entidad Pública; implica el control de la rutina de trabajo, la relación de las personas y los procesos en el trabajo diario y que estos se desarrollen de forma sistémica y disciplinada.

El enfoque por procesos está incorporado en la mayoría de los sistemas de gestión empresarial, en gran parte de los estándares internacionales y se ha probado como un elemento que facilita con una aplicación disciplinada la gerencia del día a día, dinamizando la relación entre el Talento Humano y las actividades de producción y prestación del servicio.

Gestión por Procesos, busca llevar a cabo las actividades necesarias para entregar los productos o servicios con la calidad requerida por los clientes, destinatarios, beneficiarios o partes interesadas,



Página 7 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

busca garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de los procesos repetitivos de la Entidad, de tal forma que todas las actividades de la Administración Municipal deben desarrollarse en el marco de los procesos definidos, esperando que la ejecución y el logro de la estrategia se de en la ejecución de los procesos, con lo cual se busca superar la brecha entre como somos o estamos y como debemos ser o estar.

El fin último de la Gestión por Procesos es mejorar el nivel de desempeño en torno al cumplimiento de la misión, a través de la unificación de métodos, herramientas y maneras de pensar para alcanzar un mejor desempeño y de calidad en el servicio

La Gestión por Procesos es un método que permite alcanzar los resultados en términos de Eficiencia, Eficacia y Efectividad, donde es necesario identificar las actividades ordenadas que agregan valor y que incluye como condiciones básicas la definición de las responsabilidades y autoridad sobre los recursos propios del proceso y la gestión basada en el ciclo PHVA.

La gestión por procesos es una forma de operar tendiente a garantizar una mejor relación entre las personas que ejecutan los procesos y los procedimientos, evitando las ineficiencias producto de una mala comunicación, las demoras que se pueden constituir en cuellos de botella para la prestación del servicio, la baja productividad por la falta de un objetivo general que sea de conocimiento de los dueños, responsables y ejecutores del proceso que incide en que el servicio resultante sea diferente a lo planeado y se genere la insatisfacción del cliente externo o interno.

### **MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.**

La Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca para desarrollar la gestión por procesos ha definido y adoptado un Modelo de Operación por Procesos en el cual se define la forma como se deben operacionalizar los procesos y procedimientos de la Entidad

### **PROCESO.**

Es el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y que transforman elementos de entrada en resultados, que bien pueden ser tangibles (productos) o intangibles (servicios)

### **COMPONENTES DEL PROCESO.**

Los procesos tienen una serie de componentes que deben ser tenidos en cuenta para su correcta documentación y gestión por parte de los dueños, responsables y ejecutores, así:





Figura 1: Componentes de un proceso

### PROCEDIMIENTO.

Es el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas, para cumplir con las actividades de un proceso; establece los métodos para realizar las tareas y, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades”.

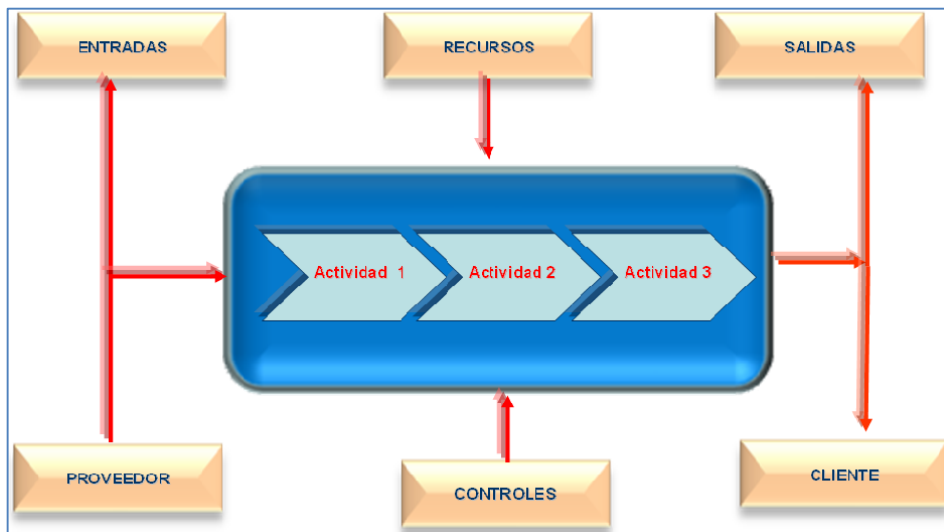


Figura 2: Componentes de un procedimiento

Las actividades o tareas que forman parte de los procesos se documentan a través de procedimientos

### MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.





Es una herramienta que operacionaliza los procesos. Es una representación gráfica, de la forma como opera la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, muestra las relaciones entre los diferentes procesos de la Administración Municipal

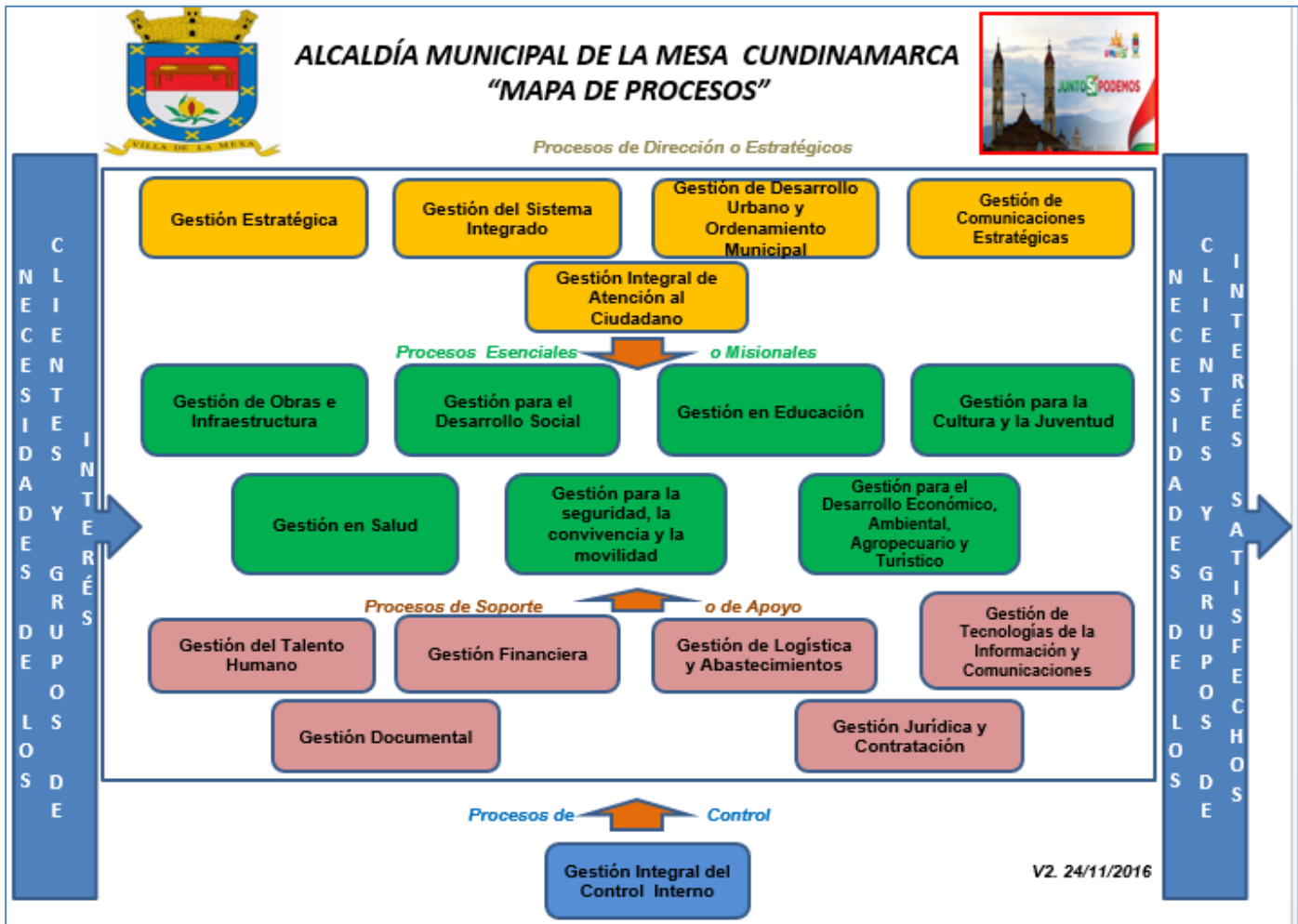


Figura 3: Mapa de procesos de la Administración Municipal de la Mesa Cundinamarca

El mapa de procesos de la Alcaldía Municipal de La Mesa Cundinamarca: Es la representación gráfica de la interacción de los procesos adoptados para el logro de la satisfacción de sus clientes o grupos sociales objetivo, permite liderar la Administración como un todo, donde: el nivel gerencial cumple la función de planear los grandes retos institucionales, los procesos misionales definen y desarrollan las actividades en cumplimiento de esos logros, apoyados en la gestión de los recursos necesarios para su realización y el Proceso de Gestión Integral del Control Interno, verifica la gestión y resultados. Es de anotar que en este modelo la mejora continua es inherente a la gestión integral de cada proceso, lo que permite ajustar el sistema con el fin de optimizar el desempeño y ofrecer un valor agregado a la satisfacción de los clientes.

### CADENA DE VALOR DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Es la secuencia e interrelación de los procesos que en la Administración Municipal de La Mesa Cundinamarca, buscan lograr la satisfacción del cliente final, generando valor para este y contribución para la Administración Municipal. Son los procesos en donde se entregan los productos y/o servicios generados por la Administración Municipal (procesos misionales o esenciales)

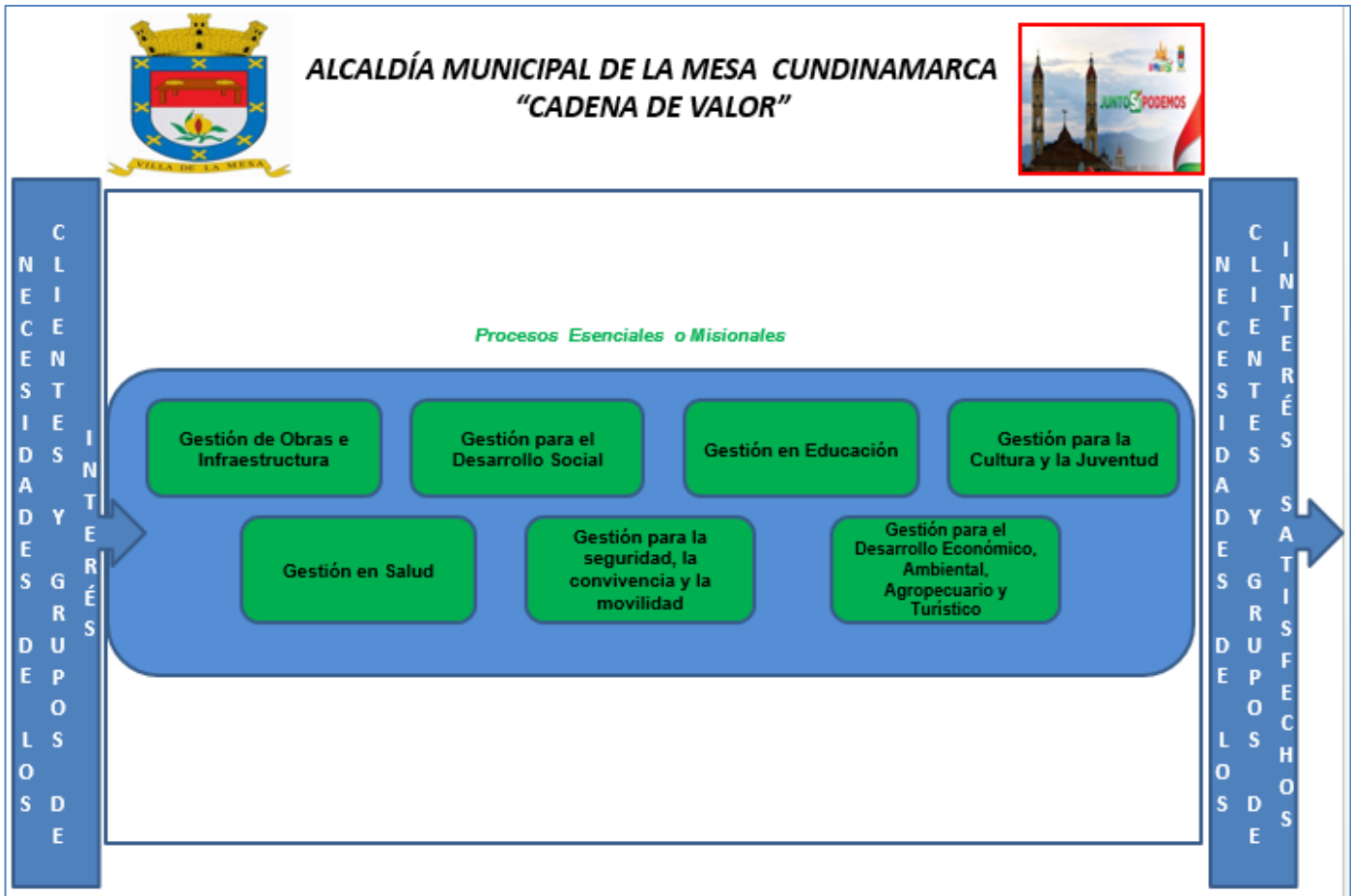


Figura 4: Cadena de Valor del Mapa de procesos de la Administración Municipal de la Mesa Cundinamarca

### CATÀLOGO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS Y MANUALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Es la herramienta gerencial de la Administración Municipal que permite ver la Gestión por procesos como un sistema integrado, que precisa los diferentes niveles de desdoblamiento de los procesos que se desarrollan en cumplimiento de la misión.







### SIMBOLOGÍA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Inicio o Término:</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede denotar una acción o un lugar; además, se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o Alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o <u>mas</u> opciones.
	<b>Almacenar Datos:</b> Indica la acción del almacenamiento de datos en una Tabla o Archivo de Datos.
	<b>Base de Datos:</b> Indica la existencia de un conjunto de Tablas con Datos almacenados previamente.
	<b>Conector de Página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Conector:</b> representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.



## PROCESOS CARACTERIZADOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Página 1 de XX	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO		 
Código:	CATALOGO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS Y MANUALES		
Fecha:			
Versión: 0			
TIPO DE PROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	GUIA-MANUAL O INSTRUCTIVO
PROCESOS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICOS	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FORMULAR EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	GUIA PARA CONSTRUIR INDICADORES DE GESTIÓN
		ESTRUCTURAR PLANES DE ACCIÓN	MODELO PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS INFORMES DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y LA GESTIÓN
		FORMULAR EL REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	MODELO PARA ESTRUCTURAR EL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ADMINISTRACIÓN
	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	CONTROLAR DOCUMENTOS DEL SIG	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
		DIRECCIONAR LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS
		EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y CORRECCIONES	GUIA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO
	GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO Y ORDENAMIENTO MUNICIPAL	EXPEDIR LICENCIAS URBANÍSTICAS	
		GESTIONAR EL PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	
		REALIZAR APOYO TÉCNICO TOPOGRÁFICO	
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	REALIZAR LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	
		MONITOREAR LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
		DIFUNDIR RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS	
	GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ATENDER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS	
		REALIZAR ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CIUDADANO	
		MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	
	PROCESOS ESENCIALES O MISIONALES	GESTIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA	CÁLCULAR CANTIDADES, PRESUPUESTO DE OBRA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
REALIZAR EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO POST CONTRACTUAL			
REALIZAR PROGRAMACIÓN, EJECUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MALLA VIAL			
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL		REALIZAR GESTIÓN DE FAMILIAS EN ACCIÓN	
		REALIZAR GESTIÓN DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL	
		REALIZAR GESTIÓN DEL PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	
GESTIÓN EN EDUCACIÓN		FORMULAR EL PLAN EDUCATIVO MUNICIPAL	
		GESTIONAR EL TRANSPORTE ESCOLAR	
		GESTIONAR LA ENTREGA DE DOTACIONES A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
GESTIÓN PARA LA CULTURA Y LA JUVENTUD		DESARROLLAR EVENTOS CULTURALES	
		GESTIONAR CLUBES JUVENILES	
		GESTIONAR ESCUELAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	
GESTIÓN EN SALUD		REALIZAR GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA COLECTIVA	
		REALIZAR SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	
		REALIZAR VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	
GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD, LA CONVIVENCIA Y LA MOVILIDAD		GESTIONAR EL CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	
	VIABILIZAR LA REALIZACIÓN DE EVENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS		
	VIABILIZAR Y FORMULAR ACTOS ADMINISTRATIVOS		
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO AGROPECUARIO, AMBIENTAL Y TURÍSTICO	ELABORAR Y DESARROLLAR PROYECTOS AGROPECUARIOS		
	ORGANIZAR EVENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR ECONÓMICO		
	RECUPERAR Y CONSERVAR EL MEDIO AMBIENTE		

PROCESOS DE SOPORTE O APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ELABORAR Y PAGAR NÓMINA	
		OPERACIONALIZAR EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN-PIC	
	GESTIÓN FINANCIERA	VINCULAR TALENTO HUMANO A LA CARRERA ADMINISTRATIVA	
		ESTRUCTURAR EL PLAN FINANCIERO MUNICIPAL	
		EXPEDIR CERTIFICADOS Y REGISTROS PRESUPUESTALES	
	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTOS	REALIZAR TRASLADOS PRESUPUESTALES	
		REALIZAR ENTRADA DE ELEMENTOS AL ALMACÉN	
		REALIZAR SALIDA DE ELEMENTOS DEL ALMACÉN	
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	REALIZAR BAJA DE BIENES	
		GESTIONAR SOPORTE Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	
REALIZAR COPIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
GESTIÓN DOCUMENTAL	ATENDER INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES		
	REALIZAR EL CONTROL DE REGISTROS		
	GESTIONAR EL ARCHIVO CENTRAL	GUÍA DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	GESTIONAR LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN	MANUAL DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	
	REALIZAR Y EJECUTAR CONTRATACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	
	EJERCER DEFENSA JUDICIAL DE LA ADMINISTRACIÓN		
PROCESOS DE CONTROL	BRINDAR ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA A LAS DEPENDENCIAS		
	FOMENTAR LA CULTURA DEL CONTROL		
	REALIZAR AUDITORIA INTERNA		
	GESTIÓN INTEGRAL DEL CONTROL INTERNO	REALIZAR COMITÉS DE CONTROL INTERNO	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
DR. LUIS BOLÍVAR HERNÁNDEZ RIVERA Equipo de Proyecto Externo		DRA. LILIA ADRIANA VARGAS SANABRIA Directora de Planeación	DRA. MERCEDES RODRÍGUEZ GONZÁLEZ Alcaldesa Municipal
DRA. CLARA GUZMÁN RODRÍGUEZ Contratista Líder del Proyecto			
FECHA: 30/09/2017		FECHA: 30/09/2017	FECHA: 30/09/2017

# PROCESOS DE DIRECCIÓN O ESTRATÉGICOS

## ANEXO 1: PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA

### 1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



### 1.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO

#### 1.2.1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE LAS DIRECCIONES Y SECRETARÍAS DEL DESPACHO

#### 1.2.2 PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN EJECUTADO

#### 1.2.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS



Página 14 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

### **1. 3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **1.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **1. 4. 1 FORMULAR EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL**

##### **1. 4. 2 ESTRUCTURAR PLANES DE ACCIÓN**

##### **1. 4. 3 FORMULAR EL REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

### **ANEXO 2: PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO**

#### **2.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

##### **2 .1 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

###### **2.1.1 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS DIFERENTES PROCESOS**

###### **2.1.2 PORCENTAJE DE PLANES DE MEJORAMIENTO IMPLEMENTADOS**

###### **2.1.3 PORCENTAJE DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

##### **2. 2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

##### **2. 3 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

###### **2. 3. 1 CONTROLAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SGI**

###### **2. 3. 2 DIRECCIONAR LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO**

###### **2. 3. 3 EJECUTAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y CORRECCIONES**

### **ANEXO 3: PROCESO GESTIÓN DESARROLLO URBANO Y ORDENAMIENTO MUNICIPAL**

#### **3 .1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**



##### **3. 2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

###### **3.2.1 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS**

###### **3.2.2 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS**

###### **3.2.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**



Página 15 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

### **3. 3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **3. 4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **3. 4. 1 GESTIONAR EL PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL**

##### **3. 4. 2 EXPEDIR LICENCIAS URBANÍSTICAS**

##### **3. 4. 3 REALIZAR APOYO TÉCNICO TOPOGRÁFICO**

### **ANEXO 4: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS**

#### **4.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

##### **4.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

###### **4.2.1 PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZATIVA**

###### **4.2.2 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO**

###### **4.2.3 PORCENTAJE DE RELACIONAMIENTO CON LÍDERES DE OPINIÓN**

###### **4.2.4 PORCENTAJE DE IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZATIVA**

###### **4.2.5 PORCENTAJE DE RECURSOS FINANCIEROS UTILIZADOS EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

#### **4.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **4. 4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **4.4.1 REALIZAR LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**



##### **4.4.2 MONITOREAR LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

##### **4.4.3 DIFUNDIR RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS**

### **ANEXO 5: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**



Página 16 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **5.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

- 5.2.1 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A REQUERIMIENTOS INTERNOS PQRS**
- 5.2.2 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA PQRS**
- 5.2.3 PORCENTAJE DE IMPACTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- 5.2.4 PORCENTAJE DE CIERRE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS PQRS**

## **5.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

### **5.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

- 5.4.1 ATENDER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS**
- 5.4.2 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**
- 5.4.3 REALIZAR ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CIUDADANO**

# **PROCESOS ESENCIALES O MISIONALES**

## **ANEXO 6: PROCESO GESTIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA**

### **6.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **6.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

- 6.2.1 Porcentaje de cumplimiento de las obras establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal**
- 6.2.2 Porcentaje de atención a solicitudes de obras recibidas**
- 6.2.3 Porcentaje de satisfacción de los usuarios del proceso**



### **6.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **6.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

- 6.4.1 GESTIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA**
- 6.4.2 CÁLCULAR CANTIDADES, PRESUPUESTO DE OBRA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 6.4.3 REALIZAR PROGRAMACIÓN, EJECUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MALLA VIAL**





Página 17 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ANEXO 7: PROCESO GESTIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

### **7.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **7.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **7.2.1 PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL**

##### **7.2.2 PORCENTAJE DE RECURSOS INVERTIDOS EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL**

##### **7.2.3 PORCENTAJE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL EJECUTADOS**

##### **7.2.4 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO**

### **7.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **7.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **7.4.1 REALIZAR GESTIÓN DE MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN**

##### **7.4.2 REALIZAR GESTIÓN DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL**

##### **7.4.3 REALIZAR GESTIÓN DEL PROGRAMA ADULTO MAYOR**

## **ANEXO 8: PROCESO GESTIÓN EN EDUCACIÓN**

### **8.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **8.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**



##### **8.2.1 PORCENTAJE DE COBERTURA EDUCATIVA MUNICIPAL**

##### **8.2.2 PORCENTAJE DE POBLACIÓN RURAL BENEFICIADA CON PROGRAMAS DE TRANSPORTE EDUCATIVO**

##### **8.2.3 PORCENTAJE DE POBLACIÓN ESCOLARIZADA BENEFICIADA CON EL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

##### **8.2.4 PORCENTAJE DE DOTACIONES EDUCATIVAS SUMINISTRADAS**



Página 18 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **8.2.5 PORCENTAJE DE OPTIMIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA**

## **8.2.6 PORCENTAJE DE VALOR PERCÁPITA INVERTIDO EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE EDUCACIÓN**

## **8.2.7 MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN EN EL MUNICIPIO**

## **9.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

### **8.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

#### **8.4.1 FORMULAR EL PLAN EDUCATIVO MUNICIPAL**

#### **8.4.2 GESTIONAR LA ENTREGA DE DOTACIONES A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

#### **8.4.3 GESTIONAR EL TRANSPORTE ESCOLAR**

## **ANEXO 9: PROCESO GESTIÓN PARA LA CULTURA Y LA JUVENTUD**

### **9.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **9.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **9.2.1 PORCENTAJE DE COBERTURA DE LA FORMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL EN EL MUNICIPIO**

##### **9.2.2 PORCENTAJE DE COBERTURA DE LA PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA JUVENTUD EN EL MUNICIPIO**

##### **9.2.3 PORCENTAJE DE ACTIVIDADES PARA LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL, HISTÓRICO Y ARQUITECTÓNICO DEL MUNICIPIO**

##### **9.2.4 PORCENTAJE DE ACTIVIDADES PARA LA PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA JUVENTUD EN EL MUNICIPIO**


##### **9.2.5 IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES DE CULTURA Y JUVENTUD**

##### **9.2.6 VALOR EN PESOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL, HISTÓRICO Y ARQUITECTÓNICO Y LA PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA JUVENTUD EN EL MUNICIPIO**

### **9.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

### **9.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**



Página 19 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

#### **9.4.1 DESARROLLAR EVENTOS CULTURALES**

#### **9.4.2 GESTIONAR CLUBES JUVENILES**

#### **9.4.3 GESTIONAR ESCUELAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL**

### **ANEXO 10: PROCESO GESTIÓN EN SALUD**

#### **10.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **10.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **10.2.1 PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOS DIFERENTES PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE SALUD PÚBLICA**

##### **10.2.2 PORCENTAJE DE RECURSOS INVERTIDOS EN LOS DIFERENTES PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE SALUD PÚBLICA**

##### **10.2.3 PORCENTAJE DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE SALUD PÚBLICA EJECUTADOS**

##### **10.2.4 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO**

#### **10.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **10.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **10.4.1 REALIZAR GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA COLECTIVA**

##### **10.4.2 REALIZAR SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO AL REGIMEN SUBSIDIADO DE SALUD**

##### **10.4.3 REALIZAR VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA**

### **ANEXO 11: PROCESO GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD, LA CONVIVENCIA Y LA MOVILIDAD**



#### **11.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **11.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **11.2.1 PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE LOS DELITOS DE IMPACTO SOCIAL EN EL MUNICIPIO**

##### **11.2.2 PORCENTAJE DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE POLICÍA Y CONVIVENCIA**



Página 20 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

### **11.2.3 PORCENTAJE DE MULTAS POR INFRACCIONES AL CÓDIGO DE POLICÍA Y CONVIVENCIA**

### **11.2.4 PORCENTAJE DE COMITÉS DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA REALIZADOS**

### **11.2.5 PORCENTAJE DE COMITÉS DE ORDEN PÚBLICO REALIZADOS**

### **11.2.6 PORCENTAJE DE PLANES DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD REALIZADOS**

### **11.2.7 PORCENTAJE DE PLANES DE MOVILIDAD REALIZADOS**

## **11.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

### **11.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

#### **11.4.1 GESTIONAR EL CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES**

#### **11.4.2 VIABILIZAR LA REALIZACIÓN DE EVENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS**

#### **11.4.3 VIABILIZAR Y FORMULAR ACTOS ADMINISTRATIVOS**

## **ANEXO 12: PROCESO GESTIÓN PARA EL DESARROLLO AGROPECUARIO, AMBIENTAL Y TURÍSTICO**

### **12.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **12.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **12.2.1 PORCENTAJE DE HABITANTES DEL MUNICIPIO OBJETO DE ASISTENCIA TÉCNICA**

##### **12.2.2 PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, AGROPECUARIO, AMBIENTAL Y TURÍSTICO**

##### **12.2.3 PORCENTAJE DE RECURSOS INVERTIDOS EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, AGROPECUARIO, AMBIENTAL Y TURÍSTICO**

##### **12.2.4 PORCENTAJE DE PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, AMBIENTAL, AGROPECUARIO Y TURÍSTICO DESARROLLADOS**

##### **12.2.5 PORCENTAJE DE INCREMENTO DEL TURISMO EN EL MUNICIPIO**



##### **12.2.6 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO**

### **12.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

### **12.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

#### **12.4.1 ELABORAR Y DESARROLLAR PROYECTOS AGROPECUARIOS**



Página 21 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

**12.4.2 ORGANIZAR EVENTOS PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR ECONÓMICO**

**12.4.3 RECUPERAR Y CONSERVAR EL MEDIO AMBIENTE**

## **PROCESOS DE SOPORTE O APOYO**

**ANEXO 13: PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**13.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**13.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

**13.2.1 PORCENTAJE DE CALIDAD DE VIDA**

**13.2.2 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN VACACIONAL**

**13.2.3 IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN**

**13.2.4 PORCENTAJE DE TALENTO HUMANO CAPACITADO (FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN)**

**13.2.5 PORCENTAJE DE TRASLADOS INTERNOS DEL TALENTO HUMANO (FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN)**

**13.2.6 COSTO DE LA CAPACITACIÓN**

**13.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

**13.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

**13.4.1 ELABORAR Y PAGAR NÓMINA**

**13.4.2 OPERACIONALIZAR EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN-PIC**



**13.4.3 VINCULAR TALENTO HUMANO A LA CARRERA ADMINISTRATIVA**

**ANEXO 14: PROCESO GESTIÓN FINANCIERA**

**14.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**14.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**



Página 22 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

#### **14.2.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS BANCARIOS**

#### **14.2.2 PORCENTAJE DE OBLIGACIONES PAGADAS**

#### **14.2.3 PORCENTAJE EN LA OPORTUNIDAD EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

#### **14.2.4 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS**

#### **14.2.5 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CAJA-PAC**

#### **14.2.6 PORCENTAJE DE INGRESOS RECAUDADOS**

#### **14.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **14.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **14.4.1 ESTRUCTURAR EL PLAN FINANCIERO MUNICIPAL**

##### **14.4.2 EXPEDIR CERTIFICADOS Y REGISTROS PRESUPUESTALES**

##### **14.4.3 REALIZAR TRASLADOS PRESUPUESTALES**

#### **ANEXO 15: PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTOS**

#### **15.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **15.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **15.2.1 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DISTRIBUCIÓN DEL ALMACÉN**

##### **15.2.2 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA BAJA DE BIENES**

##### **15.2.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO**

##### **15.2.4 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS**

##### **15.2.5 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA REALIZACIÓN DE TOMAS FÍSICAS DE INVENTARIOS**


#### **15.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **15.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **15.4.1 REALIZAR ENTRADA DE ELEMENTOS AL ALMACÉN**

##### **15.4.2 REALIZAR SALIDA DE ELEMENTOS DEL ALMACÉN**



Página 23 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

### **15.4.3 REALIZAR BAJA DE BIENES**

## **ANEXO 16: PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

### **16.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **16.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

**16.2.1 Porcentaje de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

**16.2.2 Porcentaje de Implementación de controles del Sistema de Seguridad y Protección de Datos Personales-SDDP**

**16.2.3 Porcentaje de disponibilidad equipos activos**

**16.2.4 Porcentaje de controles tecnológicos aplicados efectivamente**

**16.2.5 Porcentaje de órdenes de trabajo cumplidas satisfactoriamente**

### **16.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **16.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

**16.4.1 GESTIONAR SOPORTE Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

**16.4.2 REALIZAR COPIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**16.4.3 ATENDER INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES**

## **ANEXO 17: PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **17.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **17.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**



**17.2.1 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONSERVACIÓN DOCUMENTAL**

**17.2.2 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS Y EXTERNAS RECIBIDAS**

**17.2.3 PORCENTAJE DE CONSULTAS DOCUMENTALES RESUELTAS**

**17.2.4 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO**



Página 24 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **17.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

### **17.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

#### **17.4.1 REALIZAR EL CONTROL DE REGISTROS**

#### **17.4.2 GESTIONAR EL ARCHIVO CENTRAL**

#### **17.4.3 GESTIONAR LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN**

## **ANEXO 18: PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**

### **18.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

#### **18.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

##### **18.2.1 PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN TUTELAS**

##### **18.2.2 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL**

##### **18.2.3 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL**

##### **18.2.4 PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

##### **18.2.5 PORCENTAJE DE ÉXITO EN LA PRESENTACIÓN DE DEMANDAS**

### **18.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**

#### **18.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

##### **18.4.1 REALIZAR Y EJECUTAR CONTRATACIÓN DIRECTA**

##### **18.4.2 EJERCER DEFENSA JUDICIAL DE LA ADMINISTRACIÓN**

##### **18.4.3 BRINDAR ASESORÍA JURIDICO ADMINISTRATIVA A LAS DEPENDENCIAS**



# **PROCESOS DE CONTROL**

## **ANEXO 19: PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL CONTROL INTERNO**

### **19.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**





Página 25 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **19.2 FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DEL PROCESO**

### **19.2.1 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE AUDITORIA INTERNA**

### **19.2.2 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS**

### **19.2.3 PORCENTAJE DE PLANES DE MEJORAMIENTO ESTRUCTURADOS**

### **19.2.4 PORCENTAJE DE PLANES DE MEJORAMIENTO CERRADOS**

### **19.2.5 PORCENTAJE DE ASISTENTES CON LA CALIFICACIÓN MÍNIMA REQUERIDA EN EL EVENTO DE FOMENTO DEL CONTROL**

### **19.2.6 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA ANUAL PARA EL FOMENTO DEL CONTROL**

## **19.3 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO**



## **19.4 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO**

### **19.4.1 FOMENTAR LA CULTURA DEL CONTROL**

### **19.4.2 REALIZAR AUDITORIA INTERNA**



### **19.4.3 REALIZAR COMITÉS DE CONTROL INTERNO**



Página 26 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO		
Código:			
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
Versión: 0			

# ANEXO 1: PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA





Página 27 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO		
Código:			
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
Versión: 0			

## **ANEXO 2:**

# **PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO**





Página 28 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO		
Código:			
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
Versión: 0			

**ANEXO 3:**

**PROCESO GESTIÓN DESARROLLO URBANO Y  
ORDENAMIENTO MUNICIPAL**





Página 29 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

# **ANEXO 4:**

## **PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS**




Página 30 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ANEXO 5:**



# **GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



Página 31 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

# **ANEXO 6: PROCESO GESTIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA**





Página 32 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ANEXO 7:**

# **PROCESO GESTIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL**







Página 33 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO		
Código:			
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
Versión: 0			



## **ANEXO 8: PROCESO GESTIÓN EN EDUCACIÓN**



Página 34 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO		
Código:			
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
Versión: 0			



# **ANEXO 9: PROCESO GESTIÓN PARA LA CULTURA Y LA JUVENTUD**



Página 35 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

# ANEXO 10: PROCESO GESTIÓN EN SALUD





Página 36 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

**ANEXO 11:**

**PROCESO GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD, LA  
CONVIVENCIA Y LA MOVILIDAD**





Página 37 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

**ANEXO 12:**

**PROCESO GESTIÓN PARA EL DESARROLLO  
AGROPECUARIO, AMBIENTAL Y TURÍSTICO**





Página 38 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ANEXO 13:**



# **PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**



Página 39 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ANEXO 14: PROCESO GESTIÓN FINANCIERA**




Página 40 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

# **ANEXO 15: PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTOS**







Página 41 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

**ANEXO 16:**



**PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**



Página 42 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

# ANEXO 17: PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL




Página 43 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## **ANEXO 18:**



# **PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**



Página 44 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

**ANEXO 19:**  
**PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL CONTROL**  
**INTERNO**



Página 45 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

## TÉRMINOS DEL MANUAL.

*Estandarización:* Actividad sistemática de una organización para establecer y utilizar estándares. Proceso mediante el cual la Institución define sus estándares, con la finalidad de asegurar calidad en los productos y servicios que ofrece.

*Insumos:* Recursos necesarios en la ejecución del proceso.

*Gestión:* Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad (NTCGP 1000:2004).

*Meta:* punto máximo cuantificable de desarrollo o resultado de un proceso.

*Proceso:* Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y que transforman elementos de entrada en resultados.

*Procedimiento:* Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas, para cumplir con las actividades de un proceso; establece los métodos para realizar las tareas y, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

*Producto:* Resultado de un proceso, se categoriza en hardware: es algo físico, tangible; software: es algo que yo no puedo tocar pero que existe; material procesado: como las prendas de intendencia que produce la fábrica de confecciones de la Policía; servicios: es lo que la Policía ofrece permanentemente

## CONCEPTOS DEL MANUAL.


*Cadena de valor:* Secuencia e interrelación de los procesos que en la organización, buscan lograr la satisfacción del cliente final, generando valor para este y contribución para la institución.

*Caracterizar un proceso:* Conocer y documentar cada uno de los elementos requeridos para su funcionamiento en la entidad

*Catálogo de procesos:* Herramienta gerencial que permite ver la dependencia como un sistema integrado, que precisa los diferentes niveles de desdoblamiento de los procesos que se desarrollan en cumplimiento de la misión.

*Enfoque Basado en Procesos:* Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos NTCGP 1000:2009"



Página 46 de 46	GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	
Código:		
Fecha: 15/12/2017	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Versión: 0		

*Estandarización de procedimientos:* Consiste en que todas y cada una de las personas que intervienen en las actividades y tareas las ejecuten tal como están establecidos, lo cual permite unificar el quehacer policial y garantizar los resultados.

*Mapa de Procesos:* Herramienta gerencial que permite observar de manera global el conjunto de procesos que realiza la Institución para el cumplimiento de su misión.

Elaborado por: Luis Bolívar Hernández Rivera  
Revisado por: Clara Guzmán Rodríguez  
Fecha de elaboración: 15-12-2017  
Ubicación: Mis Documentos-Proyecto La Mesa 2017

