

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias –SIGOS, con el fin de asegurar la calidad de los productos y servicios, así como, el cumplimiento de los estándares requeridos por la Norma NTC ISO 9001:2015, este documento se constituye en una guía y se encuentra a disposición para su consulta de todos los servidores públicos de la Entidad, para el buen entendimiento de la estructura, composición, compromiso de la UNIDAD SOLIDARIA y el fácil acceso a la información institucional, lo anterior en el marco de los lineamientos que nos brinda función pública para la implementación del Modelo Integrado de Gestión y Planeación, el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017 que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno

El MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las 19 políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que MIPG funcione, Cada una de las dimensiones se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

Este manual presenta la integración de las dimensiones y políticas a los procesos y procedimientos, manuales, guías, formatos, instructivos, indicadores definidos por la Entidad, que, implementados de manera articulada e intercomunicada, permitirán la implementación del MIPG, logrando que la calidad esté inmersa en la gestión de la entidad y no se limite a formatos y certificados sino a un enfoque en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

## 1. OBJETO, ALCANCE

### 1.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

#### 1.1.1 OBJETO

Describir el Sistema de Gestión implementado por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el fin de asegurar la calidad de los productos y servicios, así como, el cumplimiento de los estándares requeridos por la Norma NTC ISO 9001:2015 y de los lineamientos del MIPG, documentando y comunicando a todos los servidores y contratistas las políticas, objetivos y el modelo de operación de la UNIDAD SOLIDARIA.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión del SIGOS tiene como Objetivos específicos:

- Ser medio de consulta del modelo de operación de la UNIDAD SOLIDARIA
- Establecer una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de la UNIDAD SOLIDARIA y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes en el servicio.
- Plasmar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes.
- Definir el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos

### 1.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

El alcance del SIGOS comprende:

- La formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas para el desarrollo del sector solidario.
- Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario.
- Fomento de las Organizaciones solidarias.
- Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, la educación formal y la educación para el trabajo.
- Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas para el fomento de Organizaciones solidarias.
- Tramite de acreditación para impartir el curso básico de economía solidaria.

### 1.3 REVISIÓN Y APROBACIÓN

El Manual de Calidad del SIGOS, se actualiza periódicamente por parte de la Alta Dirección o del responsable de calidad, el cual se complementa con información relevante para el desarrollo de la cultura organizacional, sirviendo de mecanismo de comunicación y consulta para los funcionarios de la entidad. Descendiendo los aspectos de la Planeación y la Gestión institucional para la información, la toma de decisiones y la mejora continua de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Esta revisión es administrada por la Coordinación de Planeación y Estadística, la cual garantiza que todas las observaciones o sugerencias sean consideradas para su corrección y posterior aprobación de la Alta Dirección.

### 1.4 CONTROL

El proceso de Gestión Documental establece los responsables de la conservación, de las modificaciones y del control de cambios de versiones, conforme a lo establecido en el Procedimiento "Control de Documentos".

### 1.5 CONSULTA

El Manual de Calidad del SIGOS estará dispuesto para su consulta en el aplicativo ISOLUCION, la Intranet y la página web de la entidad de la Entidad para facilitar su acceso al documento y consulta por parte de todos los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

### 2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Las acciones del Estado para promover el sector solidario se documentan desde 1931 con el manifiesto de la Ley 134 sobre fomento cooperativo. Posteriormente, se expide la Ley 19 de 1958, que dispuso la organización de cooperativas de producción, distribución y consumo; en el mismo año, mediante la Ley 81 de 1958, se establecen sistemas de fomento a las cooperativas indígenas.

En el año 1959, se expide la Ley 115 como medida para fortalecer el desarrollo del sistema cooperativo, en la cual se establece la obligatoriedad de impartir formación cooperativa en escuelas, colegios y universidades.

En 1963, mediante el Decreto Ley 1598, se genera un marco normativo que propicia el posicionamiento del cooperativismo entre la opinión pública y los estudiosos del desarrollo, como opción válida para superar las desigualdades económicas, el deterioro progresivo de la calidad de vida y permitir la incorporación de miembros de grupos vulnerables en la dinámica del progreso económico, social, cultural y político de la comunidad y la nación.

Mediante Decreto 1597 de 1963 se crea la Superintendencia de Cooperativas, con el objeto de brindar seguridad jurídica a los socios ados, registrar las Organizaciones cooperativas, vigilar, controlar; inspeccionar y, en general, proteger los derechos sociales y económicos de las Organizaciones y de los socios ados.

Por medio de la Ley 24 de 1981, se transforma la Superintendencia en un Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas – DANCOOP, cuya misión fundamental es la de "(...) dirigir y ejecutar la política cooperativista del Estado (...)" (Artículo 1; Ley 24 de 1981), con el objetivo de fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional del Estado socio con el cooperativismo.

En 1982 el Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES, recomendó: "(...) conformar dentro de la Economía Nacional el Sector de la Economía Solidaria; con el fin de contribuir al desarrollo integral del país, dando así mayor efectividad y vitalidad a la participación comunitaria (...)" (Subrayado fuera del texto).

El 23 de diciembre de 1988 se expidió la Ley 79 la cual tiene como propósito: "...dotar al cooperativismo de un marco propio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional..." y entre sus objetivos el de: "(...) Propicia la participación de sector cooperativo en el diseño y ejecución de los planes y programas de desarrollo económico y social (...)"

La Ley 79 de 1988, permite observar hasta esa fecha; que a pesar de que el país llevaba 57 años trabajando por el sector de la economía solidaria, el fomento y apoyo estuvo centrado primordialmente en el sector cooperativo, dejando de lado muchas otras formas organizativas de carácter solidario.

Reconocido el potencial de las cooperativas y otras expresiones asociativas y solidarias de nuestro país, se expide la Ley 454 del 4 de agosto de 1998, la cual tiene por objeto:

"(...) determinar el marco conceptual que regula la economía solidaria, transformar el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, crear la Superintendencia de la Economía Solidaria, crear el Fondo de Garantías para las cooperativas financieras y de ahorro y crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y expedir otras disposiciones en concordancia con lo previsto en los artículos 58,333 y concordantes de la Constitución Política de Colombia (...)" (Artículo 1, Ley 454 de 1998).

En virtud de lo anterior, la Ley 454 de 1998, da origen al Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria – DANSOCIAL-, como entidad rectora que establece la política estatal para la economía solidaria y fija derroteros para el desarrollo del sector. Sancionada la Ley 454, las funciones de vigilancia y fomento que tenía el transformado Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas – DANCOOP- son repartidas, asignándosele al DANSOCIAL funciones de promoción, protección, fomento y fortalecimiento a las Organizaciones de la economía solidaria, estableciendo una nueva estructura administrativa para fortalecer y ampliar su labor en todo el territorio nacional y entregándole las de inspección, vigilancia y control a la Superintendencia de Economía Solidaria.

El DANSOCIAL no contó con la capacidad institucional de una parte, para liderar la política pública para el sector, y de otra para cumplir funciones especializadas en la ejecución, entre otras razones porque se disminuyó su tamaño por decisión administrativa en el marco de la política de modernización de entidades públicas hacia el 2002.

La reestructuración realizada en 2002 que se fundamentó en la supresión de las Unidades Territoriales, conllevó a que el DANSOCIAL se concentrará en la práctica y la gestión desde su rol como ejecutor y no como formulador de política, lo cual evidenció que la estructura de la entidad no estaba acorde con las actividades que venía desarrollando, pues su presupuesto no se incrementó significativamente, ni los resultados de su gestión demostraron impacto sobre el sector.

Con las facultades extraordinarias entregadas al presidente de la república en 2011, se presentó la oportunidad para corregir la situación institucional del sector de la economía solidaria, replanteando su arquitectura. De esta forma, la transformación, no se dio solo en la organización que lo representaba como elemento aislado, sino que se dio en un contexto propicio para fortalecer la capacidad de representación del sector solidario en el Gobierno Nacional, trasladando las funciones de política pública a una cartera ministerial y transformado el DANSOCIAL para especializarlo y convertirlo en un operador con la capacidad técnica y operativa necesaria para impartir dichas políticas.

Ley 1444 de 2011, escindió del Ministerio de Protección Social los objetivos y funciones asignados por las normas vigentes al Despacho del Viceministro de Salud y Bienestar, y los temas relacionados al mismo, así como las funciones asignadas al Viceministerio Técnico, creando el Ministerio de Salud y Protección Social y reorganizando en consecuencia el Ministerio de Protección Social denominándolo Ministerio del Trabajo.

En desarrollo de la Ley 1444 de 2011 se expidió el decreto 4108 de 2011 para integrar el sector administrativo del trabajo, incluyendo la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias como entidad adscrita a este sector. Complementariamente, se expidió el Decreto 4122 de 2011 mediante el cual se creó la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con personería jurídica y autonomía administrativa y presupuestal, partiendo de la transformación del antiguo DANSOCIAL.

El Decreto 4122 de 2011, le otorga a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias las siguientes funciones:

Formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las Organizaciones solidarias. Elaborar los planes, programas y proyectos de fomento, desarrollo y protección del Estado con respecto a las Organizaciones solidarias de conformidad con la política formulada por el Ministerio del Trabajo.

Coordinar los planes y programas para el desarrollo de las Organizaciones solidarias, entre las diversas entidades del Estado del orden nacional, departamental, distrital o municipal, así como frente a las funciones específicas que dichas instituciones públicas realicen en beneficio de estas Organizaciones y en cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con las políticas formuladas por el Ministerio del Trabajo.

Coordinar redes intersectoriales, interregionales e interinstitucionales, para la promoción, formación, investigación, fomento, protección, fortalecimiento y estímulo del desarrollo empresarial, científico y tecnológico de las Organizaciones solidarias.

Establecer estrategias que promuevan el fortalecimiento de las actividades de economía solidaria y el trabajo decente en estas Organizaciones solidarias. Adelantar estudios, investigaciones y llevar estadísticas que permitan el conocimiento de la realidad de las Organizaciones solidarias y de su entorno, para el mejor cumplimiento de sus objetivos, y que sirvan de fundamento para la formulación de la política pública.

Promover estrategias para la creación y desarrollo de los diversos tipos de Organizaciones solidarias, para lo cual podrá prestar la asesoría y asistencia técnica, tanto a las comunidades interesadas en la integración de tales organizaciones, como a estas mismas.

Divulgar los principios, valores y doctrina por los cuales se guían las Organizaciones solidarias y promover acciones para la educación solidaria, así como también la relacionada con la gestión socio empresarial para este tipo de organizaciones.

Organizar los procesos de inducción y educación en la práctica de la economía solidaria y expedir certificados de acreditación sobre educación en teoría y práctica de economía solidaria, de acuerdo con las orientaciones del Ministerio del Trabajo. Las demás que le asigne la ley.

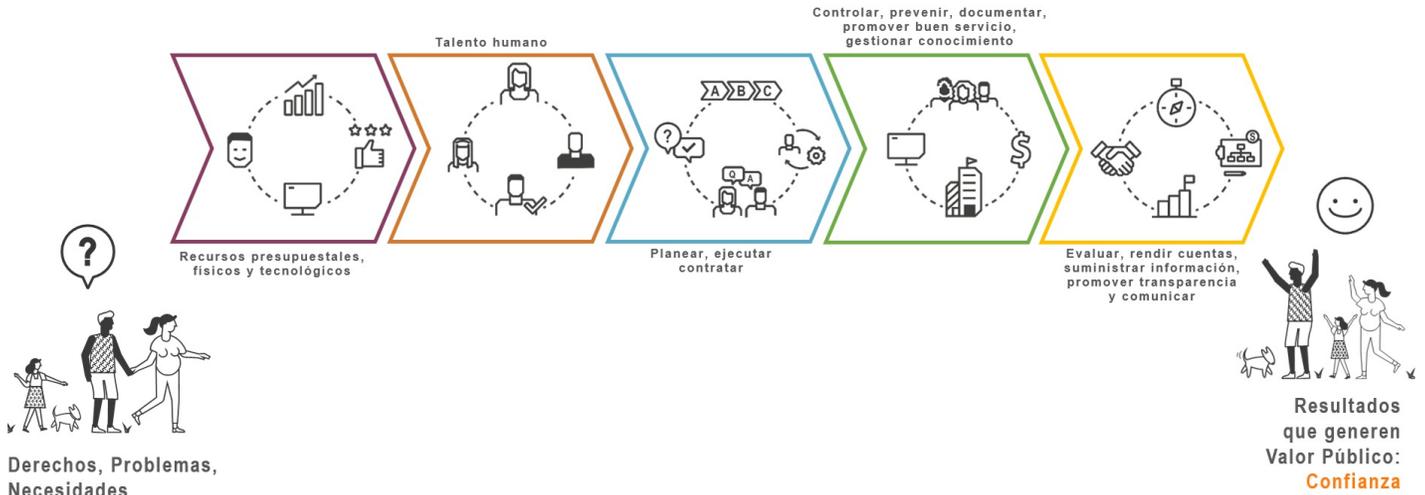
La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias desde vigencia 2012 inició el proceso de integrar los diferentes sistemas y definir el Sistema de gestión el cual ha denominado SIGOS enmarcado en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y gestión, y es así que, en el citado año 2012, mediante Resolución No.038 del 07 de febrero de 2012 "se creó e implementó el "Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias -SIGOS-". Con la expedición del decreto 2482 del 03 de diciembre de 2012 fue necesario actualizar las disposiciones sobre Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias para hacerlo armónico con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Se rediseñó el Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias y es necesario adoptar este sistema y la documentación que lo soporta para el caso específico de: El Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma Técnica de Gestión de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y El Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Y es así que en la vigencia 2013, mediante la Resolución No. 340 de junio 18 del citado año, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, como el modelo que integra las normas, metodologías, herramientas e instrumentos mediante los cuales se planifica y se gestiona la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, del cual hace parte el Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias – SIGOS -. Con base en lo anterior, igualmente mediante Resolución No.341 de junio 18 de 2.013, se crea el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, los grupos técnicos de apoyo, La estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se definió mediante el Decreto No.4124 de 2.011, y la Resolución No.629 de diciembre de 2.018, por medio del cual se organizan los grupos de trabajo y se le asignan funciones; estructura que está compuesta por: La Dirección Nacional, La Subdirección Nacional, dos (2) Direcciones Técnicas, dos (2) Oficinas Asesoras y planta globalizada, organizada en estructura de once (11) grupos.

Con base en la versión 2 de MIPG, mediante Resolución 101 de marzo 12 de 2018, "Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias ", en respuesta a la normativa consagrada en el artículo 2.222.3.8 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, establece: "En cada una de las entidades se integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal".

La razón principal de la actualización de MIPG V2, es consolidar en un solo lugar todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y define a MIPG como "un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio", según lo dispone el decreto 1499 de 2.017.

Basados en un mejoramiento continuo y con un enfoque de calidad total para generar valor, confianza y satisfacer las necesidades de los usuarios tal como lo presenta el DAFP en la presentación de MIPG. La entidad en consonancia con los cambios y las necesidades de los usuarios tal como lo presenta el DAFP en su presentación de MIPG:

# Gestión de las Entidades Públicas



La Entidad implementa el MIPG con el fin de garantizar la integración, incorporando la filosofía propia de la gestión de la calidad, esto es, la tendencia permanente que debe tener toda entidad para mejorar de forma continua, logrando que tanto sus actividades como los bienes o servicios generados, se orienten a satisfacer las necesidades y garantizar los derechos de los ciudadanos. Con la implementación de MIPG el cual contempla 7 dimensiones y se adoptan las 19 políticas, así:

Se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es una gestión y un desempeño institucional que generan valor público.

MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones, entre las cuales se encuentra el Talento Humano como corazón del Modelo: MIPG incorpora el ciclo de gestión PHVA (Planear - hacer - Verificar - Actuar) y, adicionalmente, incluye elementos propios de una gestión pública moderna y democrática: la información, la comunicación, y la Gestión de la Educación Solidaria y la innovación. El Control Interno se integra, a través del MECI, como una de las dimensiones del Modelo, constituyéndose en el factor fundamental para garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos institucionales

### 3. DIMENSIONES MIPG:

Las dimensiones recogen los aspectos más importantes de las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que generan valor público. En síntesis, para entender la operatividad de MIPG, a continuación, se aprecia la lógica del esquema de MIPG, como se explica a continuación:

#### a) INICIO OPERATIVIDAD DE LAS DIMENSIONES

**Ciudadanía, sector y partes interesadas:** La UNIDAD SOLIDARIA Es una entidad pública que cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor. La Unidad Solidaria: Para cumplir con su propósito fundamental, la entidad cuenta con una estructura, unas personas, instalaciones, muebles, tecnología, así como unos recursos presupuestales.

#### b) OPERATIVIDAD DE LAS DIMENSIONES

A continuación, se describen las siete dimensiones a través de las cuales se implementa MIPG; para cada una en la Matriz de articulación MIPG - SIGOS se describe su complementariedad, con las políticas que involucra, los requisitos mínimos para su actualización o implementación y los atributos de calidad. Se articula con la ejecución y desarrollo de cada una de las siete (7) dimensiones, y de las 19 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, ejecutándose mediante los Procesos del SIGOS, como se describe en "Matriz de integración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y SIGOS, donde se materializan la gestión en resultados que son direccionados por los líderes y gestores quienes facilitan la implementación de cada política:

- I. TALENTO HUMANO:** Principalmente cuenta con personas, quienes con su trabajo logran que todos los recursos se enfoquen hacia el cumplimiento del propósito fundamental; de ahí, lo importante de valorar su trabajo, brindarles una adecuada calidad de vida laboral y desarrollar competencias y habilidades.
- II. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN:** La UNIDAD SOLIDARIA, previo al inicio de la planeación hace diagnósticos del avance de sus compromisos y políticas y en especial de las necesidades y requerimientos de sus ciudadanos y grupos de valor involucrándolos en este proceso; a partir de ello diseña un esquema de planeación capaz de identificar y priorizar objetivos y metas, formular estrategias, definir acciones y responsables, asegurar recursos, definir tiempos de ejecución y cumplimiento y contratar servicios y adquirir bienes para ejecutar lo planeado.
- III. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS:** Paso seguido cuando se tenga clara la ruta de acción y el horizonte al cual se quiere llegar, la entidad ejecuta las actividades planeadas para lograr los resultados y metas a través de procesos y procedimientos claros y una estructura organizacional adecuada, optimizando el uso de recursos y de las TIC, defendiendo jurídicamente sus actuaciones, llevando a cabo mejores procesos de producción normativa y protegiendo el ambiente.
- De la misma forma se concreta acciones para la participación ciudadana en la gestión pública, facilitar la rendición de cuentas con control social y una adecuada y transparente interlocución con los grupos de valor, facilita el acceso a la información pública, la mejora permanente de los trámites y procedimientos, con el servicio y atención que merecen.
- IV. EVALUACIÓN DE RESULTADOS:** La UNIDAD SOLIDARIA evalúa los resultados de su gestión, identificar si está logrando lo que se propuso en los plazos previstos y con la calidad requerida, rendir cuentas y publicar información sobre los resultados de su gestión y la ejecución de sus recursos.
- V. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Así mismo la operación de la UNIDAD SOLIDARIA requiere de información y la comunicación para interconectar todos sus elementos internamente y relacionarse con los ciudadanos y el ambiente externo, así como dar un adecuado manejo a los documentos que soportan la información.
- VI. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN:** con este propósito La UNIDAD SOLIDARIA documenta su información estratégica y operativa de forma organizada para gestionar su conocimiento y para aprender a hacer mejor las cosas y mejorar sus resultados.
- VII. CONTROL INTERNO:** Con el propósito del mejoramiento continuo y de la salvaguarda de los recursos, la entidad debe establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de control interno y prevención y evaluación de riesgos.

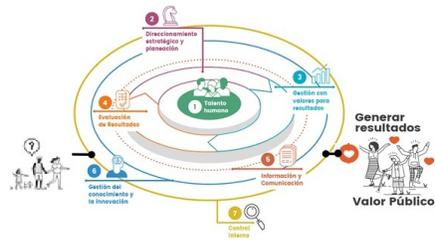
#### c) FIN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS DIMENSIONES

Ciudadanía, sector y partes interesadas: por último el resultado final debe ser la satisfacción y confianza de los ciudadanos en las entidades que les sirven, a través de una oportuna entrega de productos y servicios y habilitación de espacios de acceso a la información, participación y dialogo con todos los grupos de valor.

### 4. POLÍTICAS DE MIPG:

- a. POLÍTICA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** en la UNIDAD SOLIDARIA nos comprometemos a establecer los mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del plan estratégico institucional y planes de acción de la entidad.
- b. POLÍTICA DE GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO:** en la UNIDAD SOLIDARIA se Programan, registran y controlan las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad promoviendo la cultura del ahorro y austeridad buscando la eficiencia del gasto público.
- c. POLÍTICA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA:** en la UNIDAD SOLIDARIA la cumplimos mediante las adecuadas compras y contrataciones públicas a través de plataformas electrónicas, lineamientos normativos, documentos estándar, instrumentos de agregación de demanda y técnicas de aprovisionamiento estratégico que, como proceso continuo, estructurado y sistemático de generación de valor, les permita mejorar constantemente los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades en sus procesos de adquisición, además con el fortalecimiento de la satisfacción de las necesidades públicas (eficacia), con optimización de recursos (eficiencia), altos estándares de calidad, pluralidad de oferentes y garantía de transparencia y rendición de cuentas.
- d. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO:** en la UNIDAD SOLIDARIA se adoptó mediante la Promoción y desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus colaboradores, el cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo a través de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y el fortalecimiento de sus procesos en la gestión estratégica de Talento Humano, cumpliendo con la normatividad vigente.
- e. POLÍTICA DE INTEGRIDAD:** en la UNIDAD SOLIDARIA se practica mediante la Identificación y promoción de los valores y deberes de carácter ético que deben cumplir los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, estableciendo los criterios, conductas y controles que normen el comportamiento de los funcionarios de la entidad, orientados hacia la prevención de conflictos. Estableciendo que la confianza en sus colaboradores abarca toda la serie de acciones y actitudes que posibilitan una actuación responsable que distingue lo legal, lo justo y lo honesto.
- f. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:** en la UNIDAD SOLIDARIA se implementa por medio de divulgar oportunamente la información pública, de manera adecuada y veraz atendiendo las diferentes solicitudes y reportando la información a los entes de control de forma transparente y eficaz, para el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
- g. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS:** se adoptó la UNIDAD SOLIDARIA mediante la gestión y promoción del fortalecimiento y mejoramiento continuo de la entidad, buscando la satisfacción de los grupos de interés respecto a los servicios prestados.
- h. POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO:** en la UNIDAD SOLIDARIA la practicamos mediante el esmero por la adecuada atención a las solicitudes realizadas por los usuarios y grupos de interés, a través de los canales habilitados por la entidad, facilitando el acceso a la información.
- i. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA:** en la UNIDAD SOLIDARIA la realizamos mediante la optimización los canales de participación que tiene la entidad, a través del diseño, mantenimiento y mejora de espacios que promuevan la atención oportuna y efectiva a la comunidad en general y grupos de interés.
- j. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** en la UNIDAD SOLIDARIA en la implementamos al simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para la disminución de costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción del usuario con la entidad.
- k. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, ANTES GOBIERNO EN LÍNEA:** en la UNIDAD SOLIDARIA la garantizamos mediante la prestación de servicios digitales más eficientes, con transparencia y participación, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC'S), mejorando los servicios y procesos, para el cumplimiento de las expectativas de los diferentes grupos de interés.
- l. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL:** en la UNIDAD SOLIDARIA la establecemos mediante el cumplimiento de las políticas de Seguridad informática y el tratamiento de los datos se la vigilan y verifican continuamente en la entidad administra con el fin de preservar la información de los usuarios y de la comunidad
- m. POLÍTICA DE DEFENSA JURÍDICA:** en la UNIDAD SOLIDARIA la cumplimos por medio de nuestro compromiso por defender los derechos e intereses de la entidad, a través de intervenciones oportunas y pertinentes con asesorías integrales y seguimientos a los procesos en los que se vea inmersa.
- n. POLÍTICA DE MEJORA NORMATIVA:** en la UNIDAD SOLIDARIA la orientamos a promover el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias, a fin de lograr que las normas expedidas por la Rama Ejecutiva del Poder Público, en los órdenes nacional y territorial, con parámetros de calidad técnica y jurídica y resulten eficaces, eficientes, transparentes, coherentes y simples, en aras de fortalecer la seguridad jurídica y un marco regulatorio y reglamentario que facilite el emprendimiento, la competencia, la productividad, el desarrollo económico y el bienestar social.
- o. POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN:** la implementamos en la UNIDAD SOLIDARIA se practica por medio de estrategias que permitan el desarrollo de nuevos productos o servicios a través de la gestión de la innovación y el conocimiento para la generación de valor organizacional y la competitividad.
- p. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** en la UNIDAD SOLIDARIA la cumplimos mediante la adopción las mejores prácticas, metodologías y estándares para la gestión de la documentación y el cumplir con la normatividad vigente. Así mismo implementamos los Instrumentos archivísticos para la gestión documental y las metodologías para la generación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos dentro de la entidad; siendo estas las actividades que comprenden los procesos de Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- q. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:** en la UNIDAD SOLIDARIA la cumplimos mediante la disposición de la información estadística, de acuerdo con los lineamientos establecido por el ente regulatorio, así como la de sus registros administrativos, para mejorar la efectividad de su gestión y planeación basada en evidencias; garantizando una continua disponibilidad a los ciudadanos y servidores para la toma de decisiones oportunamente.
- r. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL:** en la UNIDAD SOLIDARIA cumplimos al realiza periódicamente encaminada al fortalecimiento institucional, a través del seguimiento, mejoramiento continuo de sus procesos, buscando eficiencia y eficacia en la asignación, uso y administración de sus recursos, maximizando sus acciones teniendo como base el honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.
- s. POLÍTICA DE CONTROL INTERNO:** en la UNIDAD SOLIDARIA la garantizamos mediante prácticas eficientes en la prestación de los servicios con vigilado por el Modelo Estándar de Control Interno, como una herramienta de mejora continua para el logro de sus objetivos y metas propuestas.

"No solo estará gestionando la calidad de los procesos, servicios o productos, sino que desde las prácticas, políticas o instrumentos de cada dimensión (en lo administrativo como en lo misional) tendrá definidos los atributos deseados y sobre los cuales se espera ir mejorando permanentemente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos" (DAPF)



**5. ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS - SIGOS.**

En la UNIDAD SOLIDARIA siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se estableció la integración del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno y la implementación de políticas, normas, recursos e información, con el fin de dirigir la gestión de la unidad con el objeto de mejorar el desempeño institucional, enfocada en la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

El SIGOS integró los subsistemas que establecían lineamientos y directrices en políticas y/o manuales en temas específicos que adelanta la entidad:

- Gestión de Calidad.
- Gestión (o manejo) Ambiental.
- Seguridad y Salud en el trabajo.
- Gestión y seguridad de la información.
- Gestión del Riesgo.
- Control interno.
- Operaciones Estadísticas ESALES

A continuación, en el siguiente archivo adjunto se podrá observar la articulación entre MIPG y el SIGOS:

**ARTICULACIÓN MIPG - SIGOS**

En la siguiente Matriz de Integración se presenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG - SIGOS, donde cada una de las siete (7) dimensiones se desarrolla a través de una o varias de las 19 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, y se ejecuta mediante los Procesos del Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias y son implementadas por medio de los planes, subsistemas e instrumentos que materializan la gestión en resultados que son direccionados por los líderes y gestores. Que a continuación, se relaciona cada una a continuación:

**ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS - SIGOS**

A continuación en el siguiente archivo adjunto se podrá observar la articulación entre MIPG y el SIGOS:

COPIA CONTROLADA

## Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG - SIGOS

Objetivo Estratégico	Fortalecimiento a la institucionalidad pública y la participación ciudadana para el desarrollo del modelo asociativo solidario en esquemas de buen gobierno, gobernanza y gobernabilidad																			
Estrategia	Integralidad de los sistemas de gestión de los sistemas de gestión para el desarrollo institucional																			
DIMENSION MIPG	POLITICA	Pensamiento y Direccionamiento Estratégico	Fomento de las Cooperativas Solidarias	Gestión de la Educación Solidaria	Gestión de Programas y Proyectos	Gestión del Seguimiento y la Medición	Servicio al Ciudadano	Gestión Humana	Gestión Contractual	Gestión Administrativa	Gestión Documental	Gestión Financiera	Comunicación y Prensa	Gestión Jurídica	Gestión Informática	Gestión del Mejoramiento	Gestión del Control y la Evaluación	PLANES - SUBSISTEMAS - INSTRUMENTOS	LIDER	GESTOR
1. Direccionamiento o Estratégico y Planeación	1.1. Planeación Institucional	X			X							X						- Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados - SINERGIA - Planeación Estratégica - Plataforma Integrada de Inversión Pública - PIIP	Director Nacional, Director de Investigación y Planeación	Coordinador de Planeación y Estadística  Coordinador de Gestión Financiera y Gestión de programas y proyectos  Comité de Gestión y Desempeño Institucional
		X				X								X			- Medición Desempeño Institucional FURAG - MATRIZ INTEGRALIDAD MIPG - SIGOS 2023 - Tablero de mando de Indicadores - Administración del Riesgo, Subsistema de Gestión del Riesgo			
	X					X						X					Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: - Caracterización de Usuarios - Necesidades y expectativas de los usuarios			
	X							X	X								Ejecución presupuestal			
	X	X		X					X	X								Plan Anual de Adquisiciones -PAA		
	X	X			X					X								Plan de Gasto Publico - Programación Presupuestal		
	1.3.3. Compras y Contratación Pública							X										Lineamientos de Buenas Prácticas por Colombia Compra Eficiente. plataforma transaccional SECOP II Tienda Virtual del Estado Colombiano. Aplicar los Documentos Estándar vigentes.		
	1.4. Integralidad - Motor MIPG	X														X		Manual MIPG, Subsistema de Gestión de Calidad		
2. Talento Humano	2.1. Gestión Estratégica del Talento Humano							X										Plan estratégico de talento humano Plan Anual de Vacantes Plan de Previsión de Recursos Humanos Plan Institucional de Capacitación	Sub Director Nacional	Coordinador Grupo de Gestión Humana
								X										Plan de Incentivos Institucionales		
								X										Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo		
								X										Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo		
	2.2. Integridad							X										Código de Integridad. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC		
3. Gestión con valores para resultados	3.1. Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos	X	X				X			X	X							Estructura Organica Cadena de valor Mapa de Procesos: Modelo de operación por procesos El plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones físicas y de los equipos de la entidad - Desarrollo de Alianzas	Director Nacional, Director de Planeación e Investigación	Coordinador de Planeación y Estadística, Coordinador de Gestión Humana,  Coordinador de Planeación y Estadística, Coordinador de Gestión Humana,  Coordinador de TIC, Jefe Oficina Asesora Jurídica.  Jefe Oficina Asesora Jurídica.  Coordinador de Grupo de
	3.2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Publico		X		X				X	X	X							Subsistema de Gestión (o manejo) Ambiental. Plan de Gasto Público Plan de Austeridad y Gestión Ambiental Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC Plan de anual de Inventarios Guías o manuales de Colombia Compra Eficiente Manual de Políticas y prácticas contables Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP)		
	3.2. Política de Gobierno Digital									X								Gobierno en Línea Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos Plan de aseguramiento de la calidad ciclo de vida de los sistemas de información. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).		
	3.3. Seguridad Digital													X				Política de seguridad informática y protección de datos Subsistema de Gestión y Seguridad de la Información Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información		
	3.4. Defensa Jurídica													X				Comités sobre la defensa jurídica módulo judicial del aplicativo Ekogui		
	3.5 Mejora Normativa, Política de prevención del daño antijuridico													X				Política de prevención del daño antijuridico		
	3.6. Servicio al Ciudadano							X										Política de participación Ciudadana Plan anticorrupción y atención al Ciudadano		
3.7. Racionalización de Trámites			X				X										Plan de Acción Estrategia de Participación Sistema Único de Información de trámites - SUIT- Racionalización de Trámites Criterios de accesibilidad web. de nivel A v AA de			

CATEGORÍA		INDICADORES										POLÍTICAS		RESPONSABLES				
4. Evaluación de Resultados	3.8. Participación ciudadana en la Gestión Pública																	Investigación y Educación
	4. 1. Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional	X		X	X											X	X	Director Nacional
	5. 1. Gestión de la Información y Comunicación																X	
5. Información y Comunicación	5. 2. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	X	X								X	X	X	X	X			Director de planeación e investigación
	5. 3. Gestión Documental														X		X	Director de planeación e investigación
	5. 4. Gestión de la Información Estadística	X															X	Director de planeación e investigación
6. Gestión del Conocimiento y Innovación	6. 1. Gestión del Conocimiento y la Innovación			X													X	Director de Investigación y Planeación
	7. 1. Control Interno	X															X	Director de planeación e investigación
	7. 1. Control Interno	X															X	Director de planeación e investigación

**5.1 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL "MDI" en la UNIDAD SOLIDARIAS**

El estado requiere medir la gestión y desempeño de la entidad pública La UNIDAD SOLIDARIA del orden nacional, bajo los criterios y estructura de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (evaluación de las políticas).

Busca también medir el avance del Sistema de Control Interno implementado a través del Modelo Estándar de Control Interno - MECI. Las principales características de este ejercicio son:

- Sus aspectos temáticos se fundamentan en el esquema operativo de MIPG y en la estructura de controles y responsabilidades prevista en el MECI
- La periodicidad de la medición del desempeño institucional es anual, y se miden los resultados y avances alcanzados en la vigencia inmediatamente anterior.
- Los aspectos estadísticos se resumen en el Modelo de Teoría de Respuesta al Ítem\* y permiten comparabilidad entre vigencias.
- La información de la operación estadística MDI se concreta en los resultados de la medición de la implementación de MIPG y del MECI y su métrica son los índices de desempeño.
- Permite llevar un registro año a año del avance en la implementación de MIPG y cumplimiento de sus políticas.
- Se enmarca en el cumplimiento de la meta propuesta para avanzar hacia una gestión pública más efectiva con una administración pública transformada y al servicio del ciudadano mejorando la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas de los sectores.



Con el reporte de la información para la medición del Desempeño Institucional, es el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG, que anualmente recolecta los datos resultantes de la Gestión de la UNIDAD SOLIDARIA.

**5.2. MISIÓN**

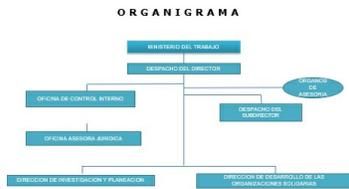
Somos la entidad del Gobierno Nacional que fomenta e impulsa la asociatividad solidaria, popular y comunitaria, para el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y político de las comunidades y los territorios para hacer de Colombia una potencia mundial de la vida.

**5.3. VISIÓN**

En el año 2026, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias será reconocida como la entidad líder en la coordinación, articulación e implementación de la AGENDA ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA PARA LA PAZ, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y a la paz total en los territorios.

**5.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se definió mediante el Decreto No.4124 de 2.011, y la Resolución No.629 de diciembre de 2.018, por medio del cual se organizan los grupos de trabajo y se le asignan funciones; estructura que está compuesta por: La Dirección Nacional, La Subdirección Nacional, dos (2) Direcciones Técnicas, dos (2) Oficinas Asesoras y planta globalizada, organizada en estructura de once (11) grupos.



**5.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- Asignados por norma:
- Promover las Agendas Comunes Territoriales para definir estrategias locales con los actores del territorio, que permitan la construcción de un nuevo modelo de operación de las organizaciones para que sean sostenibles y sustentables, y se articulen con los recursos nacionales, regionales o locales para la creación de condiciones de productividad, infraestructura y mejores servicios.
  - Generar conocimiento con las organizaciones de la Economía Solidaria, Popular y Comunitaria, identificando los saberes construidos, haciendo uso de la investigación aplicada, donde el conocimiento y la experiencia se conjuguen en procesos participativos en el que dialoguen lo popular, lo social y lo solidario
  - Posicionar y fortalecer las redes y medios alternativos, comunitarios y digitales en el territorio, con el fin de que estos sean el vehículo a través del cual se promueve la cultura solidaria para la paz y se visibilicen las bondades de la asociatividad solidaria como gestor del cambio en los territorios
  - Fortalecer la articulación institucional para recuperar la confianza de la ciudadanía y para fortalecer la acción integral del Estado.

**5.6. CÓDIGO DE INTEGRIDAD**

Código de Integridad, transparencia y Conflicto de Intereses en la UNIDAD SOLIDARIA\*, así mismo, este grupo establece el Código de Integridad permite el desarrollo organizacional, al formar parte de la cultura y del sentir de los servidores al orientar las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público, que trabajan para construir una Entidad comprometida con el mejoramiento de los servicios y los procesos del Sistema Integrado de Gestión y con soluciones a las necesidades de la comunidad de una manera eficiente, eficaz, honesta y comprometida.

El Código permite promover la visión ética de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias de manera analítica y responsable en relación con los diferentes grupos de interés (comunidad, servidores, Organizaciones solidarias y entidades públicas), conduciendo a la divulgación y respeto de los derechos humanos, al fortalecimiento de la Entidad.

Los servidores públicos que trabajan en la UNIDAD SOLIDARIA cumplen con su servicio mediante la vivencia de los siguientes principios y valores éticos institucionales:

**5.6.1 Valores del Servicio Público**

- Respeto.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Justicia.
- Solidaridad.

Estos principios y valores demandan actitudes que deben tenerse en el día a día, como base para el desempeño de las funciones que fueron encomendadas por la Constitución Nacional y la Ley. El código de ética es un documento integral del Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias y está documentado en el proceso de Gestión Humana, este código es complementario con el Código de Buen Gobierno de la UNIDAD SOLIDARIA que se encuentra documentado en el proceso de Gestión Administrativa.

## 5.7. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD SOLIDARIA

Los productos y servicios mediante los cuales la Unidad cumple con su labor son desarrollados mediante la ejecución de proyectos de inversión ejecutados mediante alianzas estratégica y operadores. La Entidad cuenta con los siguientes productos y/o servicios:

### 5.7.1 Formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas para el desarrollo del sector solidario:

- Formulación de planes para el desarrollo del sector y promoción del sector en la planificación de las demás entidades públicas y en la cooperación internacional.
- Promoción, acompañamiento y asistencia técnica a entes territoriales para la vinculación de la economía solidaria en la planificación del desarrollo territorial.
- Acompañamiento y asistencia técnica a Organizaciones solidarias para la gestión de recursos internacionales mediante proyectos para el desarrollo del sector.

### 5.7.2 Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario:

- Divulgación de estadísticas externas sobre el comportamiento del sector.
- Divulgación de estadísticas internas sobre procesos de fomento de Organizaciones del sector.

### 5.7.2.1 Fomentar organizaciones solidarias en los ámbitos de promoción, creación, fortalecimiento, desarrollo, integración y protección, mediante la aplicación del Programa Integral de Intervención según cada territorio y comunidad:

- Acompañamiento, asistencia técnica y capacitación/entrenamiento para el fomento de Organizaciones de economía solidaria en temas administrativos, financieros y de formalización empresarial y laboral.
- Acompañamiento, asistencia técnica y capacitación/entrenamiento para el fomento de Organizaciones de economía solidaria en emprendimiento creativo, productividad, competitividad, integración, innovación, internacionalización, desarrollo social en sus diferentes dimensiones y humano integral, mejoramiento progresivo de calidad vida y procesos de gestión democrática.
- Acompañamiento, asistencia técnica y capacitación/entrenamiento en emprendimiento y creación de empresas solidarias.
- Apoyo y asistencia técnica para el fomento de organizaciones de segundo y tercer grado del sector solidario.

### 5.7.3 Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, la educación formal y la educación para el trabajo:

- Diseño e implementación de programas educativos para el fomento de Organizaciones solidarias.
- Eventos para el desarrollo y la gestión de conocimiento para el sector solidario.
- Jornadas de promoción de la asociatividad solidaria.

### 5.7.4 Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas para el fomento de las organizaciones solidarias:

- Elaborar herramientas pedagógicas, sociales y administrativas para el emprendimiento solidario o el fortalecimiento socio empresarial.
- Estudios e investigaciones en temas relacionados con el sector solidario.
- Fomento y fortalecimiento de redes de investigación para el sector solidario.

### 5.7.5 Autorizar para impartir programas de formación en economía solidaria mediante el trámite de acreditación y dos servicios adicionales:

- Autorización a Organizaciones privadas sin ánimo de lucro para impartir el curso básico de economía solidaria, tanto en la modalidad presencial como virtual.
- Renovación de la autorización a Organizaciones privadas sin ánimo de lucro para impartir el curso básico de economía solidaria, tanto en la modalidad presencial como virtual.

### 5.7.6 Resolver las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS, que los ciudadanos formulen a la entidad:

- Respuestas emitidas a cada una de las peticiones formuladas por la ciudadanía, de conformidad con la normatividad aplicable.

## 5.8. CLIENTES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS.

Desde la perspectiva del Sistema Integrado de Gestión de Calidad "SIGOS" los clientes de la Unidad, se han definido así:

- Organizaciones solidarias: (Cooperativas, Pre cooperativas, Fondos de empleados, Empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas, Asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales y Organizaciones de Voluntariado.
- Instituciones Educativas Públicas y Privadas.
- Instituciones Públicas.
- Ciudadanía en General.

Dentro de la oferta institucional se hace necesario para la Unidad reconocer la diversidad de usuarios que son beneficiados en los procesos, productos y servicios que desarrollamos; esto fundamentado en que para resolver satisfactoriamente la necesidad de información, formación, asistencia técnica o capacitación y por ello se realiza un ejercicio de caracterización de usuarios.

La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno en Línea GEL, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

En la caracterización de usuarios de la Unidad se emplearon las metodologías y recomendaciones contempladas en la "Guía para la Caracterización de Usuarios de Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias".

## 6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 6.1 GENERALIDADES

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad en el que se contempla lo siguiente:

- El mapa de procesos se concibe como el instrumento que identifica los diferentes procesos del SIGOS y se configura como un diagrama general que muestra la relación entre los grupos de procesos en los distintos niveles de la corporación y son identificados como: Procesos Gerenciales, Procesos Misionales, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación, se encuentran publicado y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION en el modulo de procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - UNIDAD SOLIDARIA.
- La UNIDAD SOLIDARIA ha establecido, implementado y mejorado su Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con el alcance y las principales funciones que realiza para lograr cumplir con su objeto social. Así mismo ha identificado los principales procesos, su aplicación, secuencia e interacción en la entidad a través del Mapa de Procesos y en las caracterizaciones de cada uno de ellos incluidos en los anexos de este documento (Ver anexos Caracterizaciones de Procesos).
- La eficacia de los procesos, se asegura mediante los indicadores del sistema de indicadores de la UNIDAD SOLIDARIA (Ver el Tablero de mando de Indicadores de gestión) que se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION en el modulo de Indicadores de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Estos también son los mecanismos con los cuales se mide el alcance de los resultados planeados, se efectúa la medición y análisis de cada uno de los procesos y se garantiza su mejora continua.
- A través de los Indicadores de Gestión la UNIDAD SOLIDARIAS hace seguimiento, medición y el análisis de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos identificados e interrelacionado por el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad; y con la aprobación del presupuesto de cada vigencia, la Unidad asegura la disponibilidad de recursos para la eficaz operatividad de los procesos.

### 6.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Es Política de la Calidad de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias:

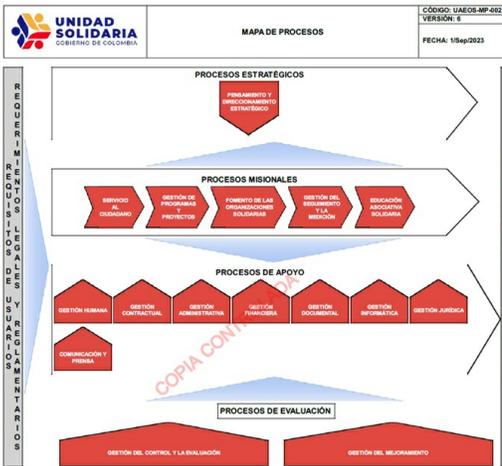
"La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se compromete a garantizar la calidad en la implementación de políticas, planes, programas y proyectos en el marco de la promoción, fomento, protección y desarrollo socio empresarial de las organizaciones solidarias, cumpliendo con los requisitos de sus clientes y adelantando acciones efectivas con un equipo humano altamente competente y motivado, con vocación solidaria, emprendedora, innovadora y con hábitos de participación activa, comprometido con la Entidad y con el mejoramiento continuo de todos nuestros procesos, aportando a la construcción del bien común y al bienestar de los colombianos, a través de la solidaridad y la asociatividad."

### 6.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos, coherentes y recíprocos con el fomento de las organizaciones solidarias y los grupos de interés relacionados.
- Alcanzar los objetivos misionales con eficacia, eficiencia y efectividad bajo parámetros de calidad en los servicios que presta la entidad al sector solidario. (Grupos de Interés).
- Medir y Mejorar los procesos y la prestación de servicios de la entidad, con el objeto de aumentar la satisfacción a los grupos de interés.
- Generar procesos de formación y desarrollo efectivos dirigidos a fortalecer las competencias del talento humano recurso esencial para la Unidad.
- Cumplir con la regulación vigente y la adopción de las nuevas directrices y lineamientos en materia de desarrollo y gestión administrativa que disponga el Estado colombiano.
- Asegurar el adecuado funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado Gestión de Organizaciones Solidarias SIGOS enfocado a desarrollar el Sector Solidario del País

### 6.4 MAPA DE PROCESOS

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias adoptó el Mapa de Procesos, esquema que integra actualmente dieciséis (16) Procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.



**VEA TAMBIÉN: MAPA DE PROCESOS EN SOLUCIÓN**

**7 CONTROL DOCUMENTAL**

La determinación de los criterios y los métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos para que sean eficaces se registra en cada uno de los procesos publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION en el modulo de Procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias don de se encuentra la Caracterización de Procesos.

- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación del Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias. Véase PR-PDE-01 Planeación Estratégica Institucional.
- Asegurar los seguimientos, las mediciones aplicables y el análisis de estos procesos y el Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Solidarias. Véase FO-GSM-01 Seguimiento y Medición de Procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

**8 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION**

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, incluyen:

- La declaración documentada de la Política de Calidad y objetivos de la Calidad. Véase numerales 3.2 y 3.3 de este Manual de la Calidad.

**8.1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN / MANUAL DE LA CALIDAD.**

Los documentos, incluidos los registros que la entidad determinó que son necesarios, asegurando la eficacia de la planificación, operación y control de sus procesos.

- Control de Documentos PR-GDO-08.
- Control de Registros PR-GDO-07.
- Evaluación Independiente PR-GCE-05.
- Acciones Correctivas PR-GME-02
- Producto no conforme. PR-GME-01.

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - UNIDAD SOLIDARIA, da cumplimiento al control de documentos y registros, en su Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad con la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y con los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación que son de competencia de la Unidad.

El Proceso de Gestión Documental en la entidad está bajo responsabilidad del Grupo de Gestión Administrativa, en coordinación con el Grupo de Planeación y Estadística, quienes establecen y ejecutan las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por la UNIDAD SOLIDARIA, con el fin de facilitar su disponibilidad, utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

De mismo modo, la entidad tiene documentado en el Proceso de Gestión Documental la "Norma Cero", documento en el que se determinan los parámetros de creación y actualización de documentos, alineados con la normatividad vigente y las directrices establecidas en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Los documentos elaborados por la Unidad se identificarán con el logotipo institucional en la parte superior izquierda, seguido del nombre del documento, el código, la fecha en la cual se emitió o actualizado su contenido y el número de versión.

**8.2 CONTROL DE DOCUMENTOS**

UNIDAD SOLIDARIA establece las disposiciones para la aprobación, revisión, actualización, disponibilidad en los puntos de uso, identificación de cambios y estado de los documentos, internos y externos, del SIGOS, estas directrices se establecen en el Procedimiento Control de Documentos PR-GDO-08. Esta estructura documental garantiza una herramienta eficiente, eficaz y efectiva para el funcionamiento del SIGOS.

El Grupo de Planeación y Estadística administrará los documentos del SIGOS y mantendrá copia controlada de todos los documentos actualizados del Sistema, en la intranet institucional, en el link mapa de procesos. Igualmente se encargará de actualizarlos cuando se requiera.

**8.3 REGISTRO, CONTROL DE LA DISTRIBUCION Y MODIFICACIONES**

Este Manual se revisará y ajustará cuando se requiera, garantizando siempre la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGOS y servirá como guía, consulta y aplicación para todos los integrantes de la entidad.

Considerando que el Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad y compromiso de todos los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se estableció en la plataforma ISOLUCION modulo documentos como se define en el procedimiento Control de Documentos PR-GDO-008. y Acciones de Mejora PR-GME-002 con las oportunidades de mejora del Sistema. Estas solicitudes se evaluarán y aprobarán lo establecido en el procedimiento en mención de acuerdo las directrices planteadas en el proceso de Gestión Documental y Gestión del Mejoramiento.

Los cambios se evidencian en el sistema de Calidad, mediante la fecha de actualización del documento, permaneciendo publicados únicamente los vigentes en la intranet mediante la plataforma ISOLUCION en el módulo Documentación en los listados maestros de UNIDAD SOLIDARIA. Los documentos obsoletos que se encuentren disponibles en físico, se identificarán por medio de un sello con la frase "Documento Obsoleto"; cuando se refiera a un documento electrónico se trasladará a una carpeta electrónica denominada "documentos obsoletos". El registro en el sistema y el control de la distribución estará a cargo del Grupo de Planeación y Estadística. La aprobación de los documentos y de las actualizaciones de los mismos estará cargo del coordinador de Planeación y Estadística.

**8.4 CONTROL DE REGISTROS**

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad permanecerán en las carpetas de Calidad del Grupo de Planeación y Estadística y aquellos que evidencian la gestión de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de la UNIDAD SOLIDARIA, reposarán en los archivos del área respectiva, conforme a la normatividad vigente y dando cumplimiento a las directrices establecidas en el procedimiento de Control de registros PR-GDO-007.

**9. ENFOQUE AL USUARIO**

**9.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

Los Objetivos de Calidad establecidos por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los Clientes Externos (Instituciones Públicas, Servidores Públicos, Organizaciones Solidarias, Ciudadanos, Proveedores, Organismos de Vigilancia y Control, Medios de Comunicación) sino de los Clientes Internos de la entidad.

Los temas relacionados con la identificación de necesidades, soluciones de inquietudes, definición de recursos e idoneidad del personal son contemplados dentro de la descripción de los procesos de Gestión Humana, Gestión del Conocimiento y Gestión de Programas y Proyectos.

**9.2 AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, Y COMUNICACION**

La Dirección Nacional en aras de garantizar la implementación y mantenimiento del SIGOS ha determinado una estructura organizacional específica para el eficaz desarrollo del sistema, tal como se especifica en el Organigrama de la Entidad. De igual modo han establecido los canales de comunicación requeridos para la divulgación y control del sistema.

**9.2.1 Autoridad y Responsabilidad**

La responsabilidad sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y del SIGOS que hace parte integral de este Modelo, es compartida por el Director Nacional y el Subdirector. La estructura organizacional creada para su implementación y mantenimiento quedó establecida en las resoluciones No.263 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con su actualización, el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias —SIGOS, como parte de este y se dictan otras disposiciones", No.101 de 2018, "Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias. (Véase numeral 5.1 "Liderazgo y Compromiso" de la Norma ISO 9001:2015).

Cada proceso contará con un rol de líder del proceso que será asumido por el Subdirector Nacional, los Directores Técnicos o los Jefes de Oficinas Asesoras, según corresponda, y existirá un rol de líder técnico y operativo ejercido por los respectivos coordinadores a cargo del proceso, quienes tienen la responsabilidad de definir y aplicar mecanismos de control en los procesos y procedimientos para garantizar la adecuada protección de los recursos, la eficacia, la eficiencia y transparencia en las actividades, la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros y el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales.

El Comité Institucional de Desarrollo Administrativo sustituirá a los demás comités que tengan relación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y que no sean obligatorios por mandato legal. Este Comité hará las veces de Comité de Calidad y Comité Operativo del MECI, en cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control interno MECI articulado MIPG 1000:2014.

**9.2.2 Comunicación**

La Unidad ha establecido canales de comunicación efectivos por medio del Portal Web, boletines, correos electrónicos, carteleras, talleres y/o capacitaciones, entre otros para garantizar los flujos de información y comunicación permanente entre las diferentes dependencias s a través de sus procesos, y de estas con la ciudadanía, incluyendo el seguimiento y estado del SIGOS. (Ver Plan de Comunicaciones).

Como se identifica en cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección Nacional dispone de los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de los mismos, con indicación en los presupuestos de funcionamiento e inversión, especificando en este último los rubros a afectar por cada proyecto. La Entidad ha desarrollado líneas de información a través de sus niveles jerárquicos con el fin de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del usuario.

**9.2.3 Revisión por la Dirección**

La Alta Dirección realiza revisiones periódicas al SIGOS, con el fin de verificar su comportamiento y el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado; como resultado de dichas revisiones se obtiene el documento Informe de Revisión por la Alta Dirección.

En una de las reuniones del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se hace la Revisión por la Dirección con el liderazgo del Grupo Técnico de Apoyo al SIGOS, los análisis y los resultados de esta revisión quedan consignados en el Registro Informe Revisión por la Dirección de acuerdo con lo establecido en la caracterización del Proceso Gestión del Mejoramiento.

Se ha definido la estructura del "Informe de Revisión por la Alta Dirección, incluyendo la siguiente información, de conformidad al numeral 9.3 "Revisión por la Dirección" de la Norma ISO 9001:2015).

La Alta Dirección debe revisar el sistema de Gestión de calidad de la Unidad Administrativa a intervalos planificados, para asegurar conveniencia, adecuación, eficacia, y alineaciones continuas con la Dirección Estratégica de la entidad, debiendo tener las siguientes consideraciones:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

- 1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2 El grado en que se han logrado los objetivos de calidad;
- 3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;

- 4 Las no conformidades y acciones correctivas;
- 5 Los resultados de seguimiento y medición
- 6 Los resultados de las Auditorías;
- 7 El desempeño de los proveedores externos;

- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015).
- f) Las oportunidades de mejora.

Como resultados de la revisión, el Comité registrará los resultados en un acta que incluya las decisiones y acciones, así como los responsables de realizarlas, en cuanto a:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Las necesidades de recursos.

### 9.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

#### 9.3.1 Provisión de Recursos

El (la) Director(a) Nacional y el (la) Subdirector(a) Nacional son los responsables de la consecución de recursos para la continuidad del Sistema de Gestión implementado en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y es responsabilidad de la Dirección de Investigación y Planeación, con el apoyo del Grupo de Planeación y Estadística la adecuada ejecución de los mismos para el mantenimiento del SIGOS.

El Representante de la Alta Dirección es responsable de asegurar que dichos recursos sean incluidos dentro de los presupuestos de la Unidad. De igual modo para Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, el Representante de la Dirección y los otros miembros de la Alta Dirección, identifican los recursos necesarios y los incorporan al presupuesto para dar inicio a la adquisición de los mismos, de acuerdo con lo establecido en los procesos y procedimientos para la elaboración del presupuesto.

#### 9.3.2 Recursos Humanos

La UAEOS establece los requisitos exigidos para proveer los cargos en el Manual de Funciones, definiendo las competencias básicas que deben cumplir los funcionarios, en términos de educación, formación, habilidades y experiencia.

Basado en estas competencias, la Entidad trabaja para lograr que sus servidores sean personas calificadas y aptas para ejercer las actividades asignadas, dejando evidencia objetiva, en las hojas de vida y documentos soporte de que reposan en el Grupo de Gestión Humana de la Subdirección Nacional de la UAEOS.

#### 9.3.3 Competencia, toma de conciencia y formación

Mediante el proceso de Gestión Humana, La UNIDAD SOLIDARIA establece la importancia de que los funcionarios contratados a término indefinido y por un plazo de tiempo definido, son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. La UNIDAD SOLIDARIA realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la norma ISO 9001:2015.

- Determina la competencia necesaria para los funcionarios que hacen parte del alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, según se ha establecido en el Manual de Funciones.
- Mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los funcionarios que hacen parte del alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, mediante el debido manejo de las Hojas de Vida cumpliendo con los requisitos del numeral 7.1.2 Personas, de la norma ISO 9001:2015.

#### 9.3.4 Infraestructura

La UNIDAD SOLIDARIA se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá DC, en la carrera 10 No. 15-22 pisos 2 y 3, en donde concentra los recursos de infraestructura para la adecuada ejecución de sus procesos; de igual forma los ejecutores de los procesos identifican en desarrollo de sus funciones las necesidades particulares de estos recursos. En concordancia con el numeral 7.1.3 Infraestructura, de la norma ISO 9001:2015

La UAEOS ofrece a sus servidores públicos y la ciudadanía, la infraestructura adecuada para su labor a través del Proceso de Gestión Administrativa coordinado por el Grupo de Gestión Administrativa, cumpliendo en todo momento con la reglamentación y normatividad vigente.

#### 9.3.5 Ambiente de Trabajo

UNIDAD SOLIDARIA, garantiza en sus instalaciones un ambiente de trabajo adecuado para la ejecución de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. Para ello dispone de instalaciones confortables con espacio provisto para una óptima atención de los usuarios, una iluminación y temperatura adecuada; así como espacios de trabajo con las condiciones básicas para la ejecución de cada una de las actividades relacionadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

## 10. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

### 10.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad definen las actividades a realizar con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Entidad, del Cliente, del Producto y de Ley.

La Unidad documenta los requisitos, recursos, desarrollo y verificación en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por medio de los planes y proyectos que realiza, en las especificaciones técnicas de cada proceso y procedimiento misional y en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección en el proceso Gerencial de Pensamiento y Direcciónamiento Estratégico.

La UNIDAD SOLIDARIA planifica la realización de los servicios en cumplimiento de cada uno de sus cinco (5) procesos misionales: Servicio al Ciudadano, Gestión de Programas y Proyectos, Fomento, Gestión del Conocimiento y Gestión del Seguimiento y Medición. De acuerdo a sus capacidades institucionales para atender los requerimientos de la comunidad y las demandas del sector de la economía solidaria.

Los requisitos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que son transversales a todos los productos y/o servicios y que aplican a los proyectos realizados por la entidad son:

#### Del Producto y/o Servicio:

**Coordinación y articulación:** los productos y servicios se desarrollan aprovechando alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas para complementar y fortalecer la oferta de servicios.

**Coherencia y reciprocidad:** armonía entre las políticas nacionales y sectoriales con los planes, programas y proyectos institucionales para el desarrollo del sector solidario, y estos facilitan el aporte del mismo al desarrollo del país. Disponibilidad de los Recursos: talento Humano, recursos financieros, técnicos y tecnológicos e insumos necesarios que se requieren para la realización del producto y/o servicio.

**Calidad del Producto:** El producto y/o servicio satisface la necesidad identificada por el Cliente. Oportunidad: Ejecución del producto y/o servicio de conformidad con los tiempos preestablecidos.

**Cobertura y prioridad:** los productos y/o servicios son desarrollados para atender las demandas priorizadas de asociatividad solidaria de todo el territorio nacional.

**Pertinencia:** los productos y/o servicios son desarrollados para atender necesidades y demandas de acuerdo a relaciones de causalidad y efectos sobre el entorno y el interés común. Contribuya al Posicionamiento: contribuyen a la promoción del sector y su posicionamiento en diferentes ámbitos políticos, económicos y sociales.

#### De Ley:

Cumplimiento: los productos y servicios se ajustan con los lineamientos establecidos en las disposiciones legales vigentes aplicables a la Unidad como entidad pública y a las actividades socio económicas desarrolladas por el sector solidario y por sus diferentes tipos de Organizaciones en cada caso particular. Los requisitos legales específicos están descritos en las caracterizaciones de los procesos y procedimientos misionales.

#### Del Cliente:

Confiablez: Seguridad y credibilidad que generan los productos y/o servicios de la UNIDAD SOLIDARIA.

### 10.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La entidad establece en cada uno de sus procesos misionales establece los controles y revisiones necesarios para garantizar el debido desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los requisitos del Cliente.

En todo caso antes de aprobar proyectos mediante los cuales se ofrezcan los productos y/o servicios de la Unidad se controla que: estén definidos los requisitos del servicio, estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente y la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. En las memorias de cada proyecto se dejan los registros que validan esta revisión.

### 10.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Unidad lidera la implementación de la política pública para el desarrollo, fomento y fortalecimiento del sector solidario en Colombia. Para esto formula programas y proyectos. Por tanto, el diseño y desarrollo de acuerdo a los requisitos exigidos por el estándar lo aplica en el proceso de gestión de programas y proyectos, de la siguiente manera:

#### 10.3.1 Planificación del Programas y Proyectos.

La Unidad planifica y controla el diseño y desarrollo de los Programas y Proyectos. Mediante la definición de las directrices por la Dirección Nacional, los requisitos legales y reglamentarios y si hubiere a lugar resultado de diseños anteriores.

Se evidencia por medio de la realización de convocatoria interna y/o externa para la formulación de proyectos de inversión, de acuerdo con el Manual de Banco de programas y proyectos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias MN-GPP-01.

#### 10.3.2 Elementos de entrada para la Formulación de Programas y Proyectos

Los elementos de entrada para la formulación de programas y proyectos de la Unidad, se realizan mediante las convocatorias del Banco de programas y proyectos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias MN-GPP-01.

Se formulan y presentan las ideas de proyectos en el formato Presentación, evaluación, selección y priorización de ideas de proyecto: FO-GPP-01, como se establece en el procedimiento Formulación de Proyectos de Inversión: PR-GPP-01, en los cuales se definen los requisitos e información relacionada con su funcionalidad y desempeño.

Posteriormente se realiza una revisión de cumplimiento de los requisitos exigidos en la convocatoria y se comprueba su adecuación.

Los resultados del diseño y desarrollo de programas y proyectos se evidencia n en el formato Matriz de evaluación de proyectos: FO-GPP-04, mediante la verificación de los elementos de entrada para su aprobación de acuerdo a los requisitos establecidos en la convocatoria, como resultado se obtiene la aprobación para la formulación del programa o proyecto.

#### 10.3.3 Resultados del diseño y desarrollo de Programas y Proyectos

Las revisiones del diseño y desarrollo de programas y proyectos, se realizan en el marco del comité evaluador de programas y proyectos y con asesoría del Grupo de Planeación y estadística, como se establece en el Banco de programas y proyectos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias UAEOS-MN-GPP-01, y se evidencia en el proceso Formulación de proyectos de inversión: PR-GPP-01, esto con el fin de evaluar la capacidad de los resultados, el cumplimiento de los requisitos y la identificación de cualquier problema para proponer las acciones necesarias, evidenciándose mediante actas.

#### 10.3.4. Salidas del diseño y desarrollo de Programas y Proyectos

La verificación del diseño y desarrollo de programas y proyectos, se realiza de acuerdo al procedimiento Programación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de inversión: PR-GPP-02 cuando se realizan los filtros de calidad y son verificados por la Coordinadora del Grupo de Planeación y Estadística, el Director Técnico de Investigación y Planeación, la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio del Trabajo y finalmente por el Departamento Nacional de Planeación -DNP, en estas verificaciones se aprueba la formulación y posterior ejecución de los proyectos de inversión. Esta verificación, consiste en revisar que los resultados al final del proceso de diseño, llenen los requisitos identificados como necesarios en los datos de entrada del diseño.

A partir de este momento, los registros se hacen directamente en el aplicativo Plataforma Integrada de Inversión Pública - PIIP, del DNP.

#### 10.3.5. Cambios del diseño y desarrollo

El control del diseño y desarrollo, se evidencia en el procedimiento Programación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de inversión: PR-GPP-02, mediante la realización del seguimiento a la ejecución física y financiera de los proyectos de inversión de la Unidad, por parte de los formuladores de cada uno de los proyectos.

Los registros se hacen directamente en el aplicativo Plataforma Integrada de Inversión Pública - PIIP, del DNP.

Se registran los cambios del diseño y desarrollo, se presenta en el proceso Programación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de inversión: PR-GPP-02, en donde el formulador revisa los proyectos de inversión y puede realizar los ajustes que considere necesarios para su ejecución, garantizando así que se satisfagan las necesidades identificadas inicialmente.

Los registros de los cambios solicitados a los programas y proyectos, que se encuentran en desarrollo se hacen directamente en el aplicativo Plataforma Integrada de Inversión Pública - PIIP del DNP, y debe ser validado por los filtros de calidad mencionados en el numeral 7.3 de este manual.

### 10.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La Unidad cuenta con los procedimientos de contratación ajustados a la normatividad vigente que garantizan el suministro de Bienes y Servicios conforme a lo establecido, donde se evidencia la información requerida y los parámetros de verificación.

Las etapas y actividades para adquirir el bien o servicio incluido la evaluación, selección y el establecimiento de criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados dentro del proceso de Gestión Contractual incluidos en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión y el Manual de Contratación - Resolución No.091 de 2012 -, y la Circular No.007 de 2012, Supervisión e Interventoría de la Unidad.

### 10.5 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Todos los materiales, reportes e información del cliente y artículos utilizados en los procesos misionales que no sean de propiedad de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias siguen los lineamientos requeridos para controlar su estado, seguridad y responsabilidad sobre los mismos, mientras estén a cargo de la Unidad y retornarán a la entidad respectiva, cuando así se requiera.

La Unidad Administrativa aplica este numeral Propiedad del cliente en el proceso de gestión del conocimiento y se describe su tratamiento en el procedimiento de acreditación en donde se da el manejo respectivo relacionado con la información de terceros.

## 11. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 11.1 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

La UNIDAD SOLIDARIA realiza seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante el diligenciamiento del registro Encuesta de Satisfacción al Cliente, la cual se tramita al finalizar cada proyecto

De otra parte, en las actividades de los procesos misionales realiza actividades orientadas a la satisfacción del cliente por medio de las encuestas realizadas al Cliente Interno, al Cliente Externo, a las Capacitaciones, Talleres, Asesorías, entre otros, contempladas en los Procesos de Gestión del Conocimiento (Incluida atención al ciudadano, participación ciudadana y gestión de PQRS), del Proceso de Gestión de Seguimiento y la Medición, y el Proceso de Gestión del Mejoramiento (Acciones Correctivas y de Mejora).

### 11.2 AUDITORÍA INTERNA

Se establece que la entidad realizará Auditorías Internas mínimo una (1) vez al año, siguiendo los procedimientos indicados y la programación de Auditorías establecida al comienzo de año.

Con el propósito de determinar si el SIGOS, es conforme con las actividades planificadas en el presente Manual de Calidad, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos en los procedimientos documentados y para verificar la eficacia del Sistema, los documentos de encuentran publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION, para efectos de las auditorías se encuentra en módulo de Mejoramiento, este módulo le permite gestionar todo el proceso de mejora continua desde la generación de las auditorías, cronograma, listas de chequeo y acciones de mejora hasta su cierre, se llevan a cabo Auditorías Internas mínimo una (1) vez al año, siguiendo los procedimientos indicados y la programación de Auditorías Internas establecida al comienzo de año.

En todo caso estas auditorías responden a los conceptos de armonización e integración del Sistema de Gestión de Calidad y del MECI. Por esta razón, están articuladas y son complementarias a las auditorías de control independiente de la Oficina de Control Interno, y por lo tanto lideradas por dicha área.

### 11.3 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cada uno de los procesos contempla dentro de su desarrollo acciones para la medición y seguimiento de la prestación del servicio. Tales acciones se identifican en las caracterizaciones que documentan la realización de cada proceso. Adicionalmente, se establecen los indicadores por procesos, con base en los cuales se toman las acciones correctivas para la mejora del sistema, las cuales se encuentran en cada Caracterización del Proceso.

Como complemento la UNIDAD SOLIDARIA cuenta con el Proceso de Gestión del Seguimiento y la Medición que contempla el control de estadística interna de todas las áreas y procesos de la Unidad a través de un Sistema de Indicadores de Gestión.

El sistema para su gestión cuenta en la intranet con la Plataforma ISOLUCION en el módulo de Indicadores donde se registran y consulta n los indicadores que controlan los líderes de cada proceso y los complementa con tablero de mando de indicadores que permite controlar el comportamiento de cada proceso.

El sistema está integrado a los indicadores de metas de gobierno y a los indicadores por proyecto de inversión y es la base para el establecimiento de indicadores en la planificación de la Unidad.

### 11.4 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La UNIDAD SOLIDARIA ha establecido el Procedimiento Control del Servicio No Conforme, en el que están definidos los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

El Control del Producto No Conforme se establece en el procedimiento PR-QME-001, y define que la Unidad ejerce la verificación del producto y/o servicio prestado a través del adecuado desarrollo de los procedimientos y controles establecidos en los procesos misionales, la revisión por el Líder del Proceso respectivo de la implementación de los procesos y la generación de Acciones Correctivas, si se requiere. Cuando ocurra una "No Conformidad", incluida cualquier a originada por quejas, la entidad debe:

11.4.1. Reaccionar ante la no conformidad

- Tomar las acciones para controlarla y corregirla, y
- Hacer frente a las consecuencias que surjan.

11.4.2. Evaluar la necesidad de adelantar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- la revisión y el análisis de la no conformidad;
- la determinación de las causas de la no conformidad;
- la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

11.4.3. Implementar la acción pertinente y necesaria.

11.4.4. Revisar y evaluar la eficacia de cualquier acción correctiva adoptada.

11.4.5. De ser necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinadas durante la planificación, y

11.4.6. Considerar de ser necesario, realizar los cambios al sistema de gestión de calidad.

### 11.5 ACCIONES DE MEJORA

A través del documento Procedimiento Acciones de Mejora, en el SIGOS ha definido los requisitos para tratar las oportunidades de mejora que se presenten en las auditorías al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, las detectadas por el cliente y por los usuarios y las identificadas por los responsables de procesos, con el objeto de identificar las causas de estas desviaciones y evaluar la necesidad de generar planes de acciones para determinar e implementar las acciones necesarias para mejorar, registrar y revisar las acciones tomadas hasta el cierre de las observaciones o materializaciones. Durante las Revisiones por la Dirección, se evalúa el estado de los planes de acciones de mejoras.

Las acciones de mejora deben ser apropiadas, es decir que respondan a los efectos de desviaciones encontradas, en otras palabras, que contrarresten o elimine los efectos.

## 12. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Las caracterizaciones de cada uno de los procesos son parte integral del presente Manual y se incluyen como documentación anexa. A continuación, se realiza una breve descripción de cada uno de los procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

La gestión de los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se hará con fundamento en el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Gestión de Calidad NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

La gestión por procesos fundamentada en estas normas técnicas tendrá el apoyo del Grupo Técnico de apoyo al Sistema Integrado de Gestión y la orientación del Director Técnico quien ejercerá la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión Y Desempeño de la entidad. (Resolución No.101 de 2018), además de contar con la asesoría y acompañamiento permanente del Grupo de Planeación y Estadística.

Es importante resaltar que cada Líder de Proceso será responsable por el direccionamiento y gestión del mejoramiento continuo de los procesos a su cargo y tendrá la autoridad para convocar a los directores de área, para definir los lineamientos y actividades a desarrollar durante el diseño, implementación y seguimiento de los mismos, si así se requiere.

### 12.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los procesos estratégicos, son aquellos mediante los cuales la Unidad define su prospectiva y estrategia, estableciendo directrices hacia los niveles tácticos y operativos, siendo el principal fundamento para orientar los procesos misionales de la Unidad y sus sistemas de gestión. Se implementan a través de políticas de operación y procedimientos establecidos en cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas a las dependencias responsables.

Esta clasificación incluye un (1) proceso, el cual se describe a continuación:

#### 12.1.1. Pensamiento y Direccionamiento Estratégico, CP-PDE-001

Este proceso tiene como objetivo: Establecer las directrices y la planificación institucional de acuerdo a las necesidades y expectativas del sector solidario y a los lineamientos de gobierno nacional, para cumplir con la misión y visión institucional, materializadas en planes, programas y proyectos para el desarrollo de la economía solidaria en el país.

Contempla, entre otras actividades, el establecimiento de lineamientos y estrategias, mediante la elaboración del Modelo Integrado de Gestión y Planeación, Plan Estratégico, Planificación del SIGOS, Tablero de Comando, Marco de Gasto de Mediano Plazo, Directriz Plan de Compras, Planes de Acción y administración del riesgo.

La Planeación y el direccionamiento estratégico en la Unidad busca dentro de sus actividades Establecer prospectivas y estrategias que permitan definir los procesos y actividades necesarios para cumplir eficaz y eficientemente la misión y la visión de la entidad, los objetivos institucionales y las políticas de operación, mediante una adecuada gestión de la información y el conocimiento al interior de la entidad y en diálogo permanente con la ciudadanía, garantizando la articulación y ejecución de las políticas y estrategias del sector Trabajo y del Gobierno Nacional (Ver caracterización del Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico)

Los líderes del proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico son el/la director(a) y el/la director(a) de Investigación y Planeación y el líder técnico y operativo es el/la Coordinador(a) del Grupo de Planeación y Estadística. El Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico se encuentra documentado y publicado en publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Entidad, así:

### PROCESO PENSAMIENTO Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Tiene documentos asocia dos como: la Política de Administración del Riesgo, procedimientos, manuales y formatos, los cuales se encuentran identificados en el listado maestro de documentos en el Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico, publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, así:

#### PROCESO PENSAMIENTO Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### 12.2 PROCESOS MISIONALES

Los procesos misionales, son aquellos mediante los cuales la Unidad cumple con su misión y con el objeto para el cual fue creada, son los procesos que representan el quehacer organizacional y se implementan a través de políticas de operación y procedimientos establecidos en cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas a las dependencias responsables.

Esta clasificación incluye cinco (5) procesos, los cuales se describen a continuación:

#### 12.2.1 Fomento de las Organizaciones Solidarias, CP-CFO-001

Este proceso tiene como objetivo: Fomentar la asociatividad solidaria en los ámbitos de promoción, creación, fortalecimiento, desarrollo, integración y protección, mediante la aplicación del Programa Integral de Intervención según cada territorio y comunidad.

Entre sus actividades se encuentran: Elaborar diagnóstico grupal u organizacional en las dimensiones política, cultural, ambiental, económica y social, según instrumento, realizar el control de productos no conformes, evaluar el plan para la creación de empresas y el fortalecimiento socio empresarial de Organizaciones en el territorio, la creación de empresas solidarias y la implementación de acciones de fortalecimiento, entre otras. (Ver caracterización del Proceso Creación.

El Líder Estratégico del proceso de Creación y Fortalecimiento es el Director de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias y el líder técnico y operativo en cada una de las regiones son los/las respectivos Coordinadores(as) de los TERRITORIOS SOLIDARIOS.

El Proceso de Creación y Fortalecimiento se encuentra documentado y publicado en la intranet de la Unidad en el siguiente link:

### PROCESO DE FOMENTO DE LAS ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

#### PROCESO DE FOMENTO DE LAS ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

#### 12.2.2 Proceso de Servicio al Ciudadano, CP-SC-002

Este proceso tiene como objetivo: Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Entre sus actividades se encuentran: Formular las actividades del Plan de Acción de servicio al ciudadano para la vigencia; Revisar, ajustar la Política y Manual y protocolo del Servicio al Ciudadano; Tramitar las peticiones recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. Gestionar las solicitudes relacionadas con el trámite de Acreditar, renovar y avalar a entidades del sector solidario en la prestación de servicios en educación solidaria a nivel básico.

Atender las consultas de temas relacionados con el desarrollo del sector solidario por los grupos de interés y partes interesadas; Realizar la encuesta de satisfacción Ciudadana; Evaluar la gestión del proceso mediante los indicadores de gestión; formular y ejecutar plan de mejora.

En este proceso se encuentra el único trámite que tiene la entidad, "El Trámite de Acreditación", que tiene por objetivo acreditar, renovar y avalar las entidades del sector solidario en la prestación de servicios educativos en solidaridad a nivel básico, en cumplimiento de la 454 de 1998 y el Decreto Ley 019 de 2012 y bajo las condiciones requeridas por las resoluciones 426 de 2008 y 221 de 2007 emitidas por DANSOCIAL hoy Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

### PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Tiene documentos asocia dos, tales como: procedimientos, formatos y manuales, los cuales se encuentran relacionados detalladamente en el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión, en el Proceso de Creación y Fortalecimiento, publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

#### PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### 12.2.3 Gestión de Programas y Proyectos, CP-GPP-001

Este proceso tiene como objetivo: Gestionar programas y proyectos de inversión pública en sus diferentes etapas para la promoción, fomento y fortalecimiento del sector solidario y su institucionalidad; buscando garantizar su aporte al desarrollo del país.

Entre sus actividades se encuentran: la identificación de necesidades de formulación de programas y proyectos, la formulación de programas y proyectos, la inscripción y gestión de recursos ante las autoridades presupuestales y el seguimiento y la evaluación de los programas y proyectos, utilizando como herramienta de gestión el Banco de Programas y Proyectos de la Unidad -BPOS-. (Ver caracterización del Proceso programas y proyectos)

En el proceso se evidencia cada una de las etapas de diseño y desarrollo: planificar, controlar, definir elementos de entrada, resultados, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo del producto y/o servicio

El líder del proceso de Gestión de Programas y Proyectos es el Director de Investigación y Planeación y el líder técnico y operativo el Coordinador del Grupo de Planeación y Estadística. El Proceso de Gestión de Programas y Proyectos se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

### PROCESO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS:

Tiene documentos asociados tales como: procedimientos, formatos y manuales, los cuales se encuentran relacionados detalladamente en el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión en el Proceso de Programas y Proyectos, publicados para su consultar en la intranet en la Plataforma

ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

#### **PROCESO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS**

##### **12.2.4 Gestión de la Educación Asociativa Solidaria, CP-GEO-001**

Este proceso tiene como objetivo: Describir las actividades necesarias para la formulación, diseño, actualización, desarrollo y evaluación de programas educativos, investigaciones y estudios que contribuyan a las acciones de promoción, formación y capacitación, para el fomento y fortalecimiento de las Organizaciones Solidarias; así como las requeridas para atender oportunamente las solicitudes de ciudadanos en temas relacionados con el sector solidario y el trámite de acreditación de programas educativos

Entre sus actividades se encuentran: El diseño y desarrollo de actividades de educación investigación, y el diseño y divulgación de herramientas para el fomento de las Organizaciones Solidarias. El líder del proceso de Gestión de la educación solidaria es el/la director(a) de Investigación y Planeación y el líder técnico y operativo el Coordinador(a) del Grupo de Educación e Investigación.

El Proceso de Gestión de la educación asociativa solidaria se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTION DE LA EDUCACION ASOCIATIVA SOLIDARIA

Tiene documentos asociados, tales como: procedimientos, formatos y manuales, los cuales se encuentran relacionados detalladamente en el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión en el proceso de gestión del Conocimiento, publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

#### **PROCESO DE GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN SOLIDARIA**

##### **12.2.5 Gestión del Seguimiento y la Medición, CP-GSM-001**

El objetivo del Proceso de Gestión del Seguimiento y la Medición es: Realizar seguimiento y medición a las variables e indicadores estadísticos que muestran el comportamiento del sector solidario y la gestión realizada por la UNIDAD SOLIDARIA, generando información pertinente, oportuna, confiable y de calidad para la planificación, la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

Entre sus actividades se encuentran: el diseño de herramientas y la gestión de alianzas para la recolección, sistematización, procesamiento, análisis y producción de información estadística interna y externa de manera periódica. El líder del proceso de Gestión del Seguimiento y la Medición es el/la director(a) de Investigación y Planeación y el líder técnico y operativo el Coordinador(a) del Grupo de Planeación y Estadística.

El Proceso de Gestión del Seguimiento y la Medición se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO Y LA MEDICION

Tiene documentos asociados, tales como: procedimientos, formatos y manuales, los cuales se encuentran relacionados detalladamente en el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión en el proceso de gestión del Seguimiento y la Medición, publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. El Líder Estratégico del proceso de Servicio al Ciudadano es Coordinador Grupo de Educación

#### **PROCESO DE GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO Y LA MEDICION**

##### **12.3 PROCESOS DE APOYO**

Los procesos de apoyo, velan por el mantenimiento y soporte de los procesos estratégicos y misionales de la Unidad, a través de políticas de operación y procedimientos establecidos en cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas a las dependencias responsables. Esta clasificación incluye ocho (8) procesos, los cuales se describen a continuación:

##### **12.3.1 Gestión Humana, CP-GHU-001**

El objetivo del Proceso de Gestión Humana es el de propender por el fortalecimiento de competencias comunes y comportamentales por nivel jerárquico para alcanzar los objetivos institucionales y generar mejoramiento continuo de los procesos de ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial a través de la ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados con Gestión Humana.

Entre sus actividades se encuentran: la selección, vinculación, permanencia y desvinculación de funcionarios; los temas de capacitación y bienestar; las actividades de nómina, la calificación de servicios y el cumplimiento de las obligaciones en materia de salud ocupacional, entre otras.

El líder del proceso de Gestión Humana es el/la subdirector(a) Nacional y el líder técnico y operativo el Coordinador(a) del Grupo de Gestión Humana. El Proceso de Gestión Humana se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTION HUMANA

Tiene documentos asociados dos como: procedimientos, manual y planes como se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Humana del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados para su consulta en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Además, los reglamentarios vigentes como:

- Política de Gestión Humana.
- Código de Integridad (Valores del Servicio Público).
- Manual de Funciones.
- Programa Institucional de Capacitación -PIC.
- Programa de Bienestar e Incentivos.
- Programa de Salud Ocupacional.

#### **PROCESO DE GESTION HUMANA**

##### **12.3.2 Gestión Contractual, CP-GCO-001**

El Proceso de Gestión Contractual, tiene por objetivo adelantar la gestión requerida para adquirir bienes y servicios que satisfagan oportunamente las necesidades presentadas en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, que contribuyan a cumplir con la misión institucional.

Entre sus actividades se encuentran: las actividades precontractuales para la identificación y análisis de necesidades de contratación y/o de establecimiento de alianzas mediante convenios, los conceptos jurídicos, financieros, la elaboración de documentos que soportan los procesos contractuales, el perfeccionamiento de contratos y/o convenios y la delegación de supervisión, entre otros.

El líder del proceso de Gestión Contractual es el/la jefe de la Oficina Asesora Jurídica con el respaldo técnico y operativo de los profesionales del área. El Proceso de Gestión Contractual se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Tiene documentos asociados dos como: procedimientos, Instructivo y manual como se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Contractual del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Además, la circular 007 de 2012, Supervisión e Interventoría.

#### **PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

##### **12.3.3 Gestión Administrativa, CP-GAD-001**

El Proceso de Gestión Contractual, tiene por objetivo adelantar la gestión requerida para adquirir bienes y servicios que satisfagan oportunamente las necesidades presentadas en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, que contribuyan a cumplir con la misión institucional.

Entre sus actividades se encuentran: las actividades precontractuales para la identificación y análisis de necesidades de contratación y/o de establecimiento de alianzas mediante convenios, los conceptos jurídicos, financieros, la elaboración de documentos que soportan los procesos contractuales, el perfeccionamiento de contratos y/o convenios y la delegación de supervisión, entre otros.

El líder del proceso de Gestión Contractual es el/la jefe de la Oficina Asesora Jurídica con el respaldo técnico y operativo de los profesionales del área. El Proceso de Gestión Contractual se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Tiene documentos asociados dos procedimientos y manual como se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Administrativa del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

#### **PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

##### **12.3.4 Gestión Financiera, UAEOS-CP-GFI-001**

Es objetivo del Proceso de Gestión Financiera es el de planear y controlar los recursos y la información financiera y contable de la entidad por medio del registro y seguimiento a los hechos económicos.

Entre sus actividades se encuentran: la identificación de necesidades de recursos, la gestión del presupuesto ante las autoridades presupuestales y la administración de actividades necesarias para su ejecución de acuerdo al ciclo presupuestal, así como el manejo de la contabilidad de la Unidad de acuerdo a su comportamiento financiero, entre otros.

El líder del proceso de Gestión Financiera es el/la subdirector(a) Nacional y el líder técnico y operativo el Coordinador(a) del Grupo de Gestión Financiera. El Proceso de Gestión Financiera se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTION FINANCIERA

Tiene documentos asociados dos procedimientos y manual como se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Financiera del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Además, la Circular 009 de 2012, Trámites Internos Ejecución Presupuestal.

#### **PROCESO DE GESTION FINANCIERA**

##### **12.3.5 Gestión Documental, CP-GDO-001**

El Proceso de Gestión Documental tiene por objetivo, asegurar la gestión, conservación y consulta de acuerdo con la normatividad legal vigente de todos los documentos de la UNIDAD SOLIDARIA, para la eficaz ejecución de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Entre sus actividades se encuentran: la gestión de correspondencia, el control, la producción, la organización, la disposición final, de la documentación física y electrónica con criterios de eficiencia y racionalización, de manera armónica con el estándar de gestión de calidad.

El líder del proceso de Gestión Documental es el/la subdirector(a) Nacional y el líder técnico y operativo el Coordinador(a) del Grupo de Gestión Administrativa. El Proceso de Gestión Documental se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tiene documentos asociados dos procedimientos y manual como se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Documental del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Además, los reglamentarios vigentes como:

Política de Cero Papel de la UNIDAD SOLIDARIA.

Norma "Cero" para la gestión documental en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. Reglamento de Archivo de la UNIDAD SOLIDARIA.

#### **PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

##### **12.3.6 Gestión Informática, CP-GIN-001**

El objetivo del Proceso de Gestión Informática es, asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura informática y la seguridad de la información para facilitar el cumplimiento de los objetivos de los procesos de apoyo y misionales de la Unidad.

Entre sus actividades se encuentran: la planificación de la plataforma tecnológica, su mantenimiento y actualización, la seguridad de la información, la gestión de las redes de información, la conectividad y la implementación de la estrategia GEL de la UNIDAD SOLIDARIA. El líder del proceso de Gestión Informática es el/la director(a) de Investigación y Planeación, y el líder técnico y operativo es el Coordinador(a) del Grupo de Comunicaciones y Conectividad.

El Proceso de Gestión Informática se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTIÓN INFORMATICA

Tiene documentos asociados dos, procedimientos y manuales como se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Informática del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

En todo caso el proceso de gestión informática tiene como normas técnicas aplicables las dispuestas por el gobierno nacional en materia de gestión de tics en entidades públicas. Actualmente deben implementarse el manual gel 3.1, el Manual Marco de Interoperabilidad de la Estrategia GEL, la Guía de Datos Abiertos de la Estrategia GEL, e ir fortaleciendo la plataforma tecnológica en el Sistema de Gestión de Seguridad en la Información -SGSI- de acuerdo a la capacidad institucional.

Igualmente, la Unidad por medio de este proceso cumplirá con la elaboración del protocolo de internet IPv6 y su respectivo Plan de transición de IPv4 a IPv6, de acuerdo a las directrices y manuales del Ministerio de la Información y las Telecomunicaciones. Para el intercambio de información, la Unidad hará uso de la Red de Alta Velocidad del Estado - RAVEC - disponiendo la infraestructura adecuada y en caso de no disponer del servicio de la RAVEC, hará uso de una canal equivalente.

Este proceso es uno de los pilares de la Política de Eficiencia Administrativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, está articulado con la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Política de Cero Papel y la Racionalización de Trámites, Procesos y Procedimientos, así como su pertinente automatización.

#### **PROCESO DE GESTIÓN INFORMATICA**

##### **12.3.7 Gestión Jurídica CP-GJU-001**

Se establece como objetivo del Proceso de Gestión Jurídica, trabajar por el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones jurídicas de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, dándole respuesta a consultas y acciones constitucionales y legales, asegurando la respuesta y el acompañamiento efectivo de los procesos velando por los intereses (legales y pecunarios) de la entidad y del usuario o beneficiario.

Entre sus actividades se encuentran: la identificación de asuntos, su estudio, asesoría, recomendaciones, despliegue de acciones, seguimiento e informes de procesos.

El líder del proceso de Gestión Jurídica es el/la jefe(a) de la Oficina Asesora Jurídica, con el apoyo técnico y operativo del grupo de profesionales que conforman la dependencia. El Proceso de Gestión Jurídica se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

PROCESO DE GESTIÓN JURIDICA

Tiene documentos asociados dos, procedimientos que se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión Jurídica del Sistema Integrado de Gestión mediante la Plataforma ISOLUCION, y el Normograma que se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

#### **PROCESO DE GESTIÓN JURIDICA**

### 12.3.8 Comunicación y Prensa, CP-CPR-001

El proceso de Comunicación y Prensa tiene por objetivo, promover y fortalecer los procesos de comunicación y divulgación de información a nivel interno y externo, manteniendo y posicionando la imagen de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias de Colombia. Entre sus actividades se encuentran: definir y actualizar la Política de Comunicaciones, coordinar las actividades para la elaboración del material de comunicaciones requerido (Piezas gráficas, material audiovisual, comunicaciones periódicas, etc.), coordinar y ejecutar las actividades que requieran cubrimiento, divulgación a nivel interno y en medios masivos, el posicionamiento de la UNIDAD SOLIDARIA y del sector, entre otras.

El líder del proceso de Comunicación y Prensa es el/la directora de Investigación y Planeación y el líder técnico y operativo es el/la Coordinador(a) del Grupo de Comunicaciones y Conectividad. El Proceso de Comunicación y Prensa se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

#### PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

Tiene documentos asociados, procedimientos, manual y formatos que se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Comunicación y Prensa del Sistema Integrado de Gestión, documentos que igualmente se encuentran publicados y se pueden consultar en la intranet de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias en la Plataforma de administración documental ISOLUCION. Además, podrá consultar la Política de Comunicaciones y Prensa, y la Circular No.005 de 2012 respecto de la Publicación en la página web de la entidad de divulgación programas.

Este proceso es transversal a la labor de información de la Unidad y como tal es un pilar del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al cual aporta directamente desarrollando la política de comunicaciones en cumplimiento de los requisitos técnicos de comunicación del Modelo Estándar de Control Interno y de transparencia y acceso a la información pública de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

#### PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA **12.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN**

Los procesos de evaluación, garantizan el control y el mejoramiento continuo de los demás procesos de la Unidad y posibilitan el cumplimiento del ciclo PHVA, mediante el seguimiento el análisis y la mejora. Esta clasificación incluye dos (2) procesos, los cuales se describen a continuación:

##### **12.4.1 Gestión del Mejoramiento, CP-GME-001**

El objetivo del Proceso de Gestión del Mejoramiento es crear la cultura de la mejora continua al interior de la UNIDAD SOLIDARIA, mediante la Plataforma ISOLUCION, del conocimiento y la aplicación permanente de las directrices establecidas en los procedimientos Acciones Correctivas y Revisión por la Dirección con la finalidad de implementar, mejorar y mantener el SIGOS.

Entre sus actividades se encuentran: identificar acciones que posibiliten el mejoramiento de los procesos y los servicios del SIGOS, diseñar herramientas para el tratamiento eficaz de no conformidades reales y/o potenciales, asesorar la implementación y realizar seguimiento a los planes de mejoramiento, entre otras.

El líder del proceso de Gestión del Mejoramiento es el/la director(a) de Investigación y Planeación y el líder técnico y operativo es el/la Coordinador(a) del Grupo de Planeación y Estadística. El Proceso de Gestión del Mejoramiento se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

#### PROCESO DE GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

Tiene procedimientos asociados que se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión del Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados y se pueden consultar en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

#### PROCESO DE GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

##### **12.4.2 Gestión del Control y la Evaluación, CP-GCE-01**

El objetivo del Proceso de Gestión del Control y la Evaluación es, medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles del Sistema de Control Interno de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Entre sus actividades se encuentran: programar liderar las auditorías al SGOS y las auditorías independientes de control interno, fomentar la cultura del autocontrol, asesorar y hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento, realizar reportes a entes de control, entre otras. El líder del Proceso de Gestión del Control y la Evaluación es el/la jefe(a) de la Oficina Asesora de Control Interno con el apoyo técnico y operativo de los profesionales de la dependencia y de los auditores internos certificados para el caso del Sistema de Gestión de Calidad.

El Proceso de Gestión del Control y la Evaluación se encuentra documentado y publicado en el siguiente Link:

#### PROCESO DE GESTIÓN DEL CONTROL Y LA EVALUACIÓN

Tiene procedimientos asociados que se identifican en el listado maestro de documentos, relacionado con el proceso de Gestión del Control y la Evaluación del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran publicados y se pueden consultar en la Plataforma ISOLUCION de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias UNIDAD SOLIDARIA.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Administrador del sistema <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística <b>Fecha:</b> 12/Sep/2023	<b>Nombre:</b> Revisión Calidad Jorge Muñoz <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística <b>Fecha:</b> 12/Sep/2023	<b>Nombre:</b> Marisol Viveros Zambrano <b>Cargo:</b> Coordinador Grupo Gestión Humana <b>Fecha:</b> 12/Sep/2023



COPIA CONTROLADA