



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO DE GOBIERNO	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
Fortalecer la gestión pública, la prevención de la violencia, la seguridad, la convivencia y el goce de derechos de la población, con enfoque diferencial en el Municipio, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias.	Inicia con la identificación de políticas, comunitarias; condiciones de seguridad, convivencia y goce de derechos de la población y concluye con la realización de acciones de promoción, prevención, atención y fortalecimiento institucional y comunitario Secretarías en las que se ejecuta: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Movilidad.

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
NTCGP-1000	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Revisado por: Jairo Alberto Escobar

Cargo: Profesional Universitario

Aprobado por: Juan Carlos Zapata Pimienta

Cargo: Secretario de Gobierno



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

MECI 1000:2005	<p>1.2.1 Planes ,Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1 Plan de Mejoramiento Eje Transversal de Información y Comunicación</p>	<p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA</p>
		SISTEDA

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios	
Proceso Direccionamiento o estratégico Entidades gubernamentales	Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Política y Objetivos de Calidad.	P	Identificar las necesidades y/o potencialidades de la población. Identificar la capacidad institucional, políticas y comunitarias, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Necesidades de Recursos. Necesidades de	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>s del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Proceso Atención al Ciudadano</p> <p>Consejos, Mesas o Comités Temáticos</p>	<p>Documentación aplicable al proceso.</p> <p>Normatividad Aplicable al proceso.</p>	<p>Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios</p> <p>Identificar los recursos necesarios.</p> <p>Gestionar los recursos</p>	<p>Contratación.</p>	<p>Tecnológica</p> <p>Proceso Planificación Financiera.</p> <p>Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico.</p> <p>Proceso Adquisiciones</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica</p> <p>Planificación Financiera</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p> <p>Proceso Gestión del recurso físico y logístico.</p> <p>Proceso</p>	<p>Estrategias, Programas y proyectos priorizados.</p> <p>Bienes y Servicios Contratados</p> <p>Recursos requeridos suministrados.</p> <p>Requerimientos de Ley</p>	<p>Promover la convivencia pacífica</p> <p>Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad integral en el Municipio</p> <p>Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad integral y de garantía de goce efectivo de derechos.</p> <p>Promover el fortalecimiento institucional y la organización y participación ciudadana y comunitaria con enfoque diferencial</p> <p>Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia.</p>	<p>•• Lineamientos y condiciones básicas de seguridad, convivencia, participación, promoción, prevención y atención para la garantía de derechos con enfoque diferencial.</p> <p>• Gestión de la información para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de seguridad y garantía del goce efectivo de derechos.</p> <p>• Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia</p> <p>• Programas para la</p>	<p>Comunidad, Grupos poblacionales, Organizaciones sociales, sectoriales</p> <p>Entidades e instituciones públicas y privadas</p> <p>Fuerza Pública, Proceso Gestión Documental</p> <p>Comunidades organizadas</p> <p>Proceso Asesoría y Asistencia</p> <p>Autoridad judicial</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Adquisiciones Proceso Comunicación Pública Entidades públicas Partes interesadas Proceso Atención Ciudadano	al	<p>Acercar los servicios de justicia al ciudadano fortaleciendo los servicios de justicia formal y no formal</p> <p>Liderar procesos de promoción, prevención y protección de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario con enfoque en la reparación integral.</p> <p>Realizar acciones tendientes a la protección y restitución de los derechos de las personas</p>	<p>atención de Víctimas del conflicto</p> <p>Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de DDHH y DIH. • Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública apoyados en su proceso de fortalecimiento. • Consejos, Mesas y/o Comités interinstitucionales temáticos creados y operando. <p>Acciones complementarias para el mantenimiento del orden público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las querellas civiles de policía. • Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento y monitoreo al goce efectivo 	<p>competente.</p> <p>Partes interesadas</p> <p>Órganos de control</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios	
			de derechos de la población víctima del conflicto armado.		
Proceso Gestión del Desarrollo Político Proceso Atención al Ciudadano Comunidad, Organizaciones, Entidades • Comunidad. • Proceso Comunicación Pública Proceso Evaluación y control de la Gestión	PQRS Registro de Servicios no Conformes Informes de auditorías, de evaluación de auditores y de seguimiento. Indicadores de gestión Resultados de la gestión del proceso. Informes de auditoría Mapa de riesgos	V	1. Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS. 2. Determinar, recopilar y analizar los datos (Servicio no conforme, satisfacción del cliente, análisis de PQRS, entre otros). 3. Realizar seguimiento y medición al proceso y al servicio (planes aplicables e indicadores). 4. Realizar interventoría a los servicios contratados 5. Realizar acciones de autoevaluación (Informes de actividades, actas). 6. Analizar los riesgos de mayor probabilidad	PQRS tramitadas y consolidadas. Análisis de la gestión del proceso Indicadores analizados Hallazgos de Auditoria analizados.	Proceso Gestión del Desarrollo Político Comunidad Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo Proceso de Atención al Ciudadano. Administradoras de Riesgos Profesionales
Proceso Gestión del Desarrollo Político	Indicadores analizados PQRS tramitadas Hallazgos de Auditoria analizados	A	1. Aplicar acciones de mejora	Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora (Planes de Mejoramiento)	Proceso Evaluación y control de la Gestión Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO	Código: CA-GP-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Atender oportuna y eficazmente las necesidades y solicitudes de la comunidad	Planificando adecuadamente la prestación de los servicios Disponiendo el personal suficiente para atender la demanda de la población
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad.	Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción Presentando informes a la comunidad y partes interesadas
Promover espacios de participación comunitaria para la construcción colectiva del desarrollo municipal, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable frente a los servicios ofrecidos por la entidad.	Promoviendo y fortaleciendo las Organizaciones sociales y comunales Disponiendo escenarios y canales adecuados para la información y retroalimentación a la comunidad
Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, cumpliendo con los estándares de calidad conjuntamente con la aplicación de instrumentos tendientes a la innovación y modernización de la entidad.	Analizando los resultados del procesos e implementando acciones para mejorar la prestación de los servicios

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
Restitución de derechos	Atendiendo las denuncias o requerimientos de la comunidad	Profesional Universitario	Planillas o registros de atención de Usuarios
Información de afectación de víctimas del conflicto armado	Indicadores y estadísticas	Profesional Universitario	Reporte de victimas
Implementación de estrategia, programa o proyectos	Realizando seguimiento a la implementación de estrategias, programas o proyectos	Profesional Universitario	Plan de Acción
Calidad, Confiabilidad y Oportunidad de la información	Verificando la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad	Profesional Universitario	Informes



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad			
Convivencia pacifica	Atendiendo las denuncias, solicitudes o requerimientos de la comunidad	Profesional Universitario	Registro de Atención de usuarios
Protección de Derechos	Denuncias atendidas	Profesional Universitario	Registro de denuncias

6. INDICADORES: (Ver Ficha Técnica de Indicadores)

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Victimas de desplazamiento forzado beneficiadas con atención humanitaria inmediata	N° de Victimas beneficiadas/ N° de Victimas en estado de acentuada vulnerabilidad, remitidas desde el Ministerio Publico *100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Víctimas del conflicto que acceden a la oferta institucional con enfoque diferencial	N° de Victimas que acceden a la oferta/ N° de Victimas que demandan los servicios* 100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Víctimas del conflicto armado recepcionadas y orientadas	N° de Victimas recepcionadas y orientadas/ N° de Victimas que demandan los servicios * 100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Número de personas atendidas y orientadas en Casa de Justicia	N° de personas atendidas y orientadas/N° de personas que demandan el servicio *100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Sistema de Justicia Cercana al Ciudadano de Itagüí mejorado e Implementado	N° Estrategias de mejoramiento establecidas / N° Acciones correctivas y/o preventivas desarrolladas*100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia con presencia y funcionamiento de todas las entidades y	N° Entidades con presencia y funcionamiento en Casa de Justicia/ N° Requerimientos del Programa Nacional de Casas de Justicia*100	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO	Código: CA-GP-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
servicios según requerimientos del Programa Nacional Casas de Justicia				
Oportunidad en la atención de los procesos contravencionales	Numero de procesos contravencionales atendidos oportunamente/N° total de procesos contravencionales atendidos x 100	100%	Semestral	Secretaría de Movilidad

7. GESTIÓN DEL RIESGO: (consultar Mapa de Riesgos)

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
Dilación injustificada en la recepción de las audiencias	Definir un protocolo de audiencia	Semestral	Secretaría de Movilidad
No realizar el proceso conforme a la ley o faltando a la verdad para favorecer un tercero	Definir un instructivo para verificar los documentos soportes del proceso	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Incumplimiento de metas	Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción y el software de Alphasig, informe trimestral ante planeación. Informe mensual de la gestión de cada meta en comité primario	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Respuestas a destiempo o inadecuadas en atención a las PQRDS	Capacitar personal en el manejo de la plataforma. Solicitud a los jefes de área de priorizar mayor compromiso para atender plataforma. (Reuniones de comité y Circulares)	Semestral	Secretaría de Gobierno
Limitada capacidad institucional por falta de personal o talento humano, que impediría el cumplimiento de la función pública	Inventario de personal que se requiere por área. Solicitudes a la Secretaria de Servicios Administrativos. Monitoreo a la evolución de la solicitud.	Semestral	Secretaría de Gobierno
Beneficia a un particular que carece de méritos o amparo legal	Instalación de buzones de sugerencias por dependencias, revisión semanal. Atención prioritaria a casos denunciados en plataforma de PQRDS. Atención prioritaria a posible requerimiento de organismos de control por este tipo de casos.	Trimestral	Secretaría de Gobierno

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO	Código: CA-GP-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Código	Nombre
PR-GP-01	Procedimiento Contravencional de Policía
PR-GP-02	Procedimiento para la atención del usuario en casa de justicia
PR-GP-03	Procedimiento para la Atención de Víctimas del conflicto Armado
PR-GP-04	Procedimiento para la atención de la violencia intrafamiliar
PR-GP-05	Procedimiento para el restablecimiento de derechos de niños y adolescentes

Código	Nombre
PR-GP-06	Procedimiento para la asignación de custodia y regulación de visitas
PR-GP-07	Procedimiento para la regulación de cuota alimentaria
PR-GP-08	Procedimiento para la Prevención de la Violencia y
PR-GP-09	Procedimiento querrela civil de policía
PR-GP-10	Procedimiento para contravenciones de Transito

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretario(a) de servicios Administrativos; Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, espacios que garanticen la protección y confidencialidad de la información y la protección de la intimidad de las personas, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO POLITICO

Código: CA-GP-01

Versión: 04

Fecha actualización:
06/10/2016

Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo,	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
----------------------------	---	---

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento.
02	15/12/2014	Se actualizaron los requisitos del MECI, la descripción de las actividades, entradas y salidas, los Indicadores y Los riesgos, los documentos de referencia del proceso
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015