



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

Fecha actualización:
06/10/2016

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO(A) DE PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Brindar apoyo y orientación a la comunidad en asuntos de su interés y que sean de competencia del ente territorial; mediante programas de asesoría, acompañamiento y capacitación tendientes a mejorar el bienestar de la población Itagüiseña.</p>	<p>Inicia con las necesidades de asesoría y asistencia técnica identificadas por demanda/oferta y termina con la evaluación de la asesoría y asistencia técnica realizada.</p> <p>Secretarías en las que se ejecuta: Secretaría de Participación e Inclusión Social, Secretaría de Gobierno, Secretaria de salud y Bienestar social, Secretaría de medio ambiente, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación, Secretaria de Vivienda y hábitat.</p>

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 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Norma	Requisitos
MECI 1000	1.2.1 Planes ,Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.3. Estructura Organizacional 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
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

Revisado por: Yeni Vanessa Herrera Hernández

Cargo: Profesional Universitaria

Aprobado por: Gloria Patricia Isaza

Cargo: Secretaria de Participación e Inclusión Social



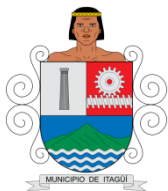
**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
ASESORIA Y ASISTENCIA**

Código: CA-AA-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

	<p>8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p>	<p>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 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. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA</p> <p>SISTEDA Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa Moralización y transparencia en la Administración Pública Rediseños Organizacionales</p>
--	--	---



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

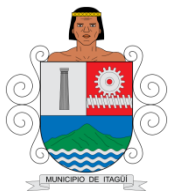
**Fecha actualización:
06/10/2016**

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA):

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios	
Proceso de Asesoría y Asistencia Proceso de Desarrollo Territorial. Proceso de Desarrollo Social. Proceso de Desarrollo Político. Proceso de Inspección y Vigilancia Proceso de Evaluación y control de la Gestión. Organizaciones e instituciones	Plan de Desarrollo. Planes aplicables al Proceso. Requerimientos de asesoría y asistencia técnica. Informes de Evaluación de la Gestión Municipal. Normatividad aplicable. Documentación aplicable al Proceso. Programación de asesoría y asistencia técnica por Secretaría Solicitudes de Asesoría, Acompañamiento y Capacitación Lineamientos metodológicos Planes de capacitación,	P	Identificar la necesidad o solicitud para la prestación del servicio de Asesoría, Asistencia y/o capacitación ciudadana Planear las actividades de asesoría, asistencia y/o capacitación ciudadana con los responsables Analizar los requisitos legales y reglamentarios, los recursos y la capacidad para prestar el servicio Contratar el servicio o realizar el convenio en materia de Asesoría, Asistencia y/o Capacitación Ciudadana (si es necesario) Preparar la logística y documentación necesaria (guías, formatos y contenidos académicos)	Necesidades de Asesoría y asistencia identificadas por demanda/oferta. Programación de asesoría y asistencia por Secretaría. Solicitud de recursos. Necesidades de contratación. Necesidad o solicitud evaluada y requisitos revisados	Proceso de Asesoría y Asistencia de Secretarías de Despacho Proceso de Gestión de recursos físicos y logísticos Proceso de Gestión del Talento Humano. Proceso de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. Proceso de Adquisiciones JAC, JAL, Veedurías Ciudadanas Comunidad




CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**


Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Comunidad Autoridades Ambientales				
Proceso de Asesoría y Asistencia Secretarías de Despacho Proceso gestión del recurso físico y logístico Proceso Gestión del Talento Humano. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica Proceso Adquisiciones Servidores públicos	Necesidades identificadas por oferta y por demanda. Programación de asesoría y asistencia técnica. Planeación de la asesoría y la asistencia técnica. Recursos requeridos suministrados. Bienes y servicios contratados. Informes de servicios prestados de asesoría y asistencia técnica	H Ejecutar las actividades de asesoría, asistencia, y/o capacitación ciudadana, de acuerdo a lo programado y/o contratado	Asesoría y asistencia técnica realizada. Informes de servicios prestados de asesoría y asistencia técnica. Constancia de participación. Informe consolidado y evaluado de asesoría y asistencia técnica	Secretarías de Despacho Organizaciones. Instituciones. Proceso de Asesoría y Asistencia JAC, JAL, Veedurías Ciudadanas Comunidad en General
Proceso Asesoría y Asistencia Comunidad. Proceso de Atención al Ciudadano. Proceso Comunicación Organizacional	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	V Aplicación de encuestas de satisfacción Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS. Controlar el producto o servicio no conforme Recopilar y analizar los datos (Servicio no conforme, satisfacción del cliente, análisis de PQRS, entre otros). Realizar seguimiento y medición al proceso y al servicio (planes aplicables	PQRS tramitadas y consolidadas. Análisis de la gestión del proceso Indicadores analizados Hallazgos de Auditoria analizados.	Proceso Asesoría y Asistencia Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo Proceso de Atención al Ciudadano.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: CA-AA-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso de Evaluación y control de la Gestión	Mapa de riesgos	e indicadores). Realizar interventoría a los servicios contratados Realizar acciones de autoevaluación (Informes de actividades, actas). Analizar los riesgos de mayor probabilidad		Administradoras de Riesgos Profesionales
Proceso del Desarrollo del Capital Humano	Indicadores analizados PQRS tramitadas Hallazgos de Auditoría analizados	A Aplicar acciones de mejoramiento	Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora (Planes de Mejoramiento)	Proceso Evaluación Independiente Proceso Mejoramiento Continuo.

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	Brindando servicios de asesoría y asistencia a la comunidad de acuerdo con las necesidades detectadas o solicitudes recibidas
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad.	Ofreciendo y brindando servicios a todos los sectores de la comunidad de acuerdo con sus necesidades Brindando información de forma oportuna clara y veraz a la comunidad a través de diversos medios
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.	Evaluando la prestación de los servicios y aplicando acciones para mejorarlos

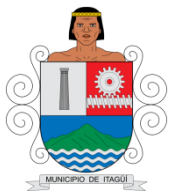
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: CA-AA-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	RESPONSABLE	REGISTRO
Programación de Asesoría y Asistencia	Realizando seguimiento y control a la ejecución al plan de asesoría y asistencia del área respectiva	Profesional Universitario	Programación Mensual de Asesoría y Asistencia Técnica
Informe Asesoría y Asistencia Técnica	Diligenciamiento de los informes	Profesional Universitario	Informe Asesoría y Asistencia Técnica.
Registro de asistencia.	Llevando los controles de asistencia	Profesional Universitario	Formato asistencia
Evaluación de la Actividad Asesoría y Asistencia Técnica	Evaluando los eventos de asesoría y asistencia	Profesional Universitario	Formato evaluación

6. INDICADORES: (Ver Ficha Técnica de Indicadores)

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Personas y/o organizaciones que solicitan formación, asesoría técnica y/o acompañamiento	Nº de personas y/o organizaciones que solicitan formación, asesoría técnica y/o acompañamiento	100	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
Personas y/o organizaciones que reciben formación, asesoría técnica y/o acompañamiento	Nº de personas y/o organizaciones que reciben formación, asesoría técnica y/o acompañamiento	50	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
Campañas sobre la reglamentación de control Urbanístico realizadas.	Nº de Campañas propuestas/ Nº de Campañas realizadas.	1 Anual	Semestral	Secretaría de Gobierno
Campaña para la Convivencia ciudadana con enfoque de Derechos humanos.	Nº de talleres de promoción de la convivencia/Nº de talleres de promoción de la convivencia realizados.	4 Talleres	Anual	Secretaría de Gobierno



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Campaña de Prevención de la Violencia con enfoque de derechos humanos	N° de Campañas propuesta realizadas / N° de Campañas programadas.	2 Acciones (Talleres, Campañas y/o Capacitaciones)	Anual	Secretaría de Gobierno
Campañas de información pública para la gestión del riesgo diseñadas e implementadas	N° de Campañas propuestas/N° de campañas realizadas.		Semestral	Secretaría de Gobierno
Personas capacitadas sobre la reglamentación de control Urbanístico.	N° de personas capacitadas sobre reglamentación de Control Urbanístico.	100 Anual	Semestral.	Secretaría de Gobierno
Campaña para la Convivencia ciudadana con enfoque de Derechos humanos.	N° de talleres de promoción de la convivencia/N° de talleres de promoción de la convivencia realizados.	4 Talleres	Anual	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%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Víctimas del conflicto armado recepcionadas y orientadas	Víctimas recepcionadas y orientadas/Víctimas que demandan los servicios	100%	Semestral	Secretaría de Gobierno
Niños menores de un año de edad con terceras dosis de pentavalente en el periodo	N° de niños menores de un año de edad con terceras dosis de pentavalente aplicadas/ N° de niños menores de un año de edad según meta programática del MS y PS	95%	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Asesorías brindadas a la comunidad en tema de proyectos	N° Personas asesoradas/ N° Personas programadas	70 %	Semestral	Departamento Administrativo de Planeación
Realización de Campañas Pedagógicas en Educación Vial.	N° de campañas de educación vial realizadas/N° de campañas programadas X100	100%	Semestral	Secretaría de Movilidad
número de personas que han sido capacitadas en Educación y seguridad vial	Número de personas capacitadas/ Número de personas programadasx100	90%	Semestral	Secretaría de Movilidad



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Nivel de satisfacción del usuario frente a las asesorías y asistencias técnicas	N° de asesorías calificadas satisfactoriamente / Nro. De asesorías brindadas)*100	96% o más en la satisfacción de las asesorías y asistencias técnicas brindadas	Trimestral	Secretaria de Hacienda
Percepción de los Usuarios	N° de encuestas evaluadas satisfactoriamente/ N° de encuestados x100	94%	Semestral	Secretaría de Medio Ambiente
oblación beneficiada con acciones de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible	N° de personas capacitadas	500	Semestral	Secretaría de Medio Ambiente
Personas capacitadas en el marco del comparendo ambiental	N° de personas capacitadas en Comparendo Ambiental	150	Semestral	Secretaría de Medio Ambiente
Jornadas de Capacitación realizadas sobre instrumentos de planificación municipal, indicador de eficacia	N° de asesorías sobre instrumentos de planificación municipal realizadas/N° de asesorías sobre instrumentos de planificación municipal solicitadas*100	100%	Semestral	Secretaria de Planeación

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

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
No disponer oportunamente de la información , relacionada con los servicios asociados al proceso	Establecer un canal efectivo de comunicación al interior de la secretaría, Llamar inmediatamente al área que maneja el servicio para direccionar al usuario al área competente.	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
No cumplir con las metas relacionadas al proceso	Realizar seguimiento periódico a la ejecución de la programación de Asesoría y Asistencia de cada área	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
Mala calidad en la prestación del servicio	Mejorar la Infraestructura y las herramientas tecnológicas	Semestral	Secretaría de Movilidad
Inconsistencia en la información suministrada por el Operador para los cursos a infractores	Solicitar al SETI la verificación de los listados antes de ser enviados a la Secretaría de Movilidad	Semestral	Secretaría de Movilidad
Expedir certificado de asistencia sin la debida asistencia al curso de infractores	No expedir certificado sin verificar el listado de asistencia	Trimestral	Secretaría de Movilidad
Uso indebido de los recursos públicos o de información para intereses propios	Realizar actas de interventoría a los contratos de salud pública. Kardex de vacunación con actualización mensual.	Trimestral	Secretaría de Salud y Bienestar Social
Baja participación de la comunidad en los programas de salud pública	Dar respuesta a la solicitud de necesidades expresadas por la comunidad. Aplicar encuestas de los diferentes temas de salud pública.	Semestral	Secretaría de Salud y Bienestar Social
Incumplimiento de metas	Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción y el software de Alphasig	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Falta de personal para respuesta oportuna a los requerimientos.	Seguimiento a los requerimientos y evaluación de personal solicitudes periódicas a la Secretaría de Servicios Administrativos	Semestral.	Secretaría de Gobierno
Falta de personal calificado que emita un concepto técnico idóneo	Seguimiento a las solicitudes, Seguimiento al plan de mejoramiento.	Semestral.	Secretaría de Gobierno
Asesoría inadecuada	Reuniones periódicas para unificar criterios de información y retroalimentarnos	Semestral	Departamento Administrativo de Planeación
Mala calidad en la prestación del servicio	Capacitar a los funcionarios en materia de atención al ciudadano.	Trimestral	Secretaria de Hacienda
Orientar y/o entregar información errónea a los usuarios	Seguimiento a las PQRS, a las encuestas de satisfacción al usuario.	Trimestral	Secretaria de Hacienda
Incumplimiento de las metas contenidas en los planes, programas y proyectos	Ajustar la planeación de los planes, programas y proyectos a los recursos asignados	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: CA-AA-01

Versión: 04

**Fecha actualización:
06/10/2016**

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
Inadecuada prestación del servicio	Control de cambios y actualización de documentos. Publicación actualizada en SIGI Realizar informes periódicos de control y seguimiento al producto o servicio no conforme	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente
Inoportunidad en la prestación del Servicio	Seguimiento por parte de la dirección a las agendas de los funcionarios y reporte de informes de visitas por parte del funcionario a la dirección	Trimestral	Secretaría de Medio Ambiente

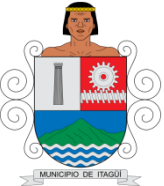
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Código	Nombre
PR-AA-01	Procedimiento para la promoción, protección y prevención de Riesgos en la Salud Pública
PR-AA-05	Procedimiento para la prevención de desastres y emergencias
PR-AA-06	Procedimientos asesoría ambiental
PR-AA-07	Procedimientos capacitación y formación Ambiental

Código	Nombre
PR-AA-10	Procedimiento para la Educación Vial
PR-AA-11	Formación, Asesoría y Acompañamiento a los Grupos Poblacionales y Generacionales
MA-AA-01	Manual del Programa Ampliado de Inmunizaciones

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretarios de Despacho, Subsecretarios Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos de las áreas en las que se ejecuta el proceso	Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Proceso Sistemas de Información e

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: CA-AA-01
		Versión: 04
		Fecha actualización: 06/10/2016

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
	comunicación y Papelería en general, Medios de Transporte, material pedagógico y Ayudas Didácticas	Infraestructura tecnológica
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, No requiere condiciones ambientales especiales	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos Gestión del Talento Humano

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, los documentos Asociados, los Indicadores y los Riesgos, la Descripción de los Recursos
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y Riesgos, se eliminan los Procedimientos PR-AA-02 Procedimiento para la elaboración y ejecución del Plan de Lectura y Escritura y el PR-AA-04 procedimiento para la Actualización y Conservación del Inventario Cultural.
04	06/10/2016	Actualización de: Riesgos, Indicadores y Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se elimina el PR-AA-08 Procedimiento para la Asesoría a la Comunidad en Proyectos