



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 08

Fecha actualización:  
08/03/2022

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.	<p>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</p> <p><b>Unidades Administrativas en las que se ejecuta:</b> Secretaría de Gobierno, Secretaría de Seguridad y Secretaría de Movilidad.</p>

**1. REQUISITOS APLICABLES:**

Norma	Requisitos
<b>ISO 9001:2015</b>	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
	4.4.1 Caracterización de Procesos
	4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos.)
	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	

Norma	Requisitos
<b>MIPG</b>	<b>1ª. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO</b>
	1.1. Alcance de la Dimensión
	1.2. Aspectos Mínimos para la Implementación
	1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
	Etapa 2: Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) Ruta de la Felicidad
	<input type="checkbox"/> Ruta de la Felicidad
	<input type="checkbox"/> Ruta del Crecimiento
	<input type="checkbox"/> Ruta del Servicio
	<input type="checkbox"/> Ruta de la Calidad
	1.2.2 Política de Integridad
1.3 Atributos de calidad	
<b>2ª. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>	
2.1. Alcance de la Dimensión	

Revisado por: Coordinador de Calidad

Aprobado por: Secretario de Gobierno



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 09

Fecha actualización:  
08/03/2022

Norma	Requisitos
	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 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

Norma	Requisitos
	2.1.1 Política de Planeación institucional 2.1.2 Política de Integridad - Motor de MIPG 2.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 2.2.1. Política de Planeación Institucional 2.3 Atributos de calidad para la Dimensión <b>3ª. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b> 3.1 Alcance de esta Dimensión 3.2 Aspectos mínimos para la Implementación 3.2.1. De la Ventanilla hacia Adentro 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos. 3.2.2 Relación Estado Ciudadano 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano 3.4 Atributos de calidad para la Dimensión <b>4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b> 4.1. Alcance de la Dimensión 4.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 4.3 Atributos de calidad de la Dimensión <b>5ª DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> 5.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 5.2.1. Gestión de la información y Comunicación 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión <b>6ª DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 09

Fecha actualización:  
08/03/2022

Norma	Requisitos

Norma	Requisitos
	<p><b>Y LA INNOVACIÓN</b></p> <p>6.1. Alcance de la Dimensión</p> <p>6.2 Aspectos mínimos para la implementación</p> <p>6.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión</p> <p><b>7ª. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO</b></p> <p>7.1. Alcance de la Dimensión</p> <p>7.2.1 Diseñar y mantener de manera adecuada y efectiva el MECI desarrollando las siguientes actividades para cada uno de sus componentes</p>

**2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:**

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
<p>Proceso Direcciona- miento estratégico</p> <p>Entidades gubernamental es del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Proceso Atención al</p>	<p>Contexto Estratégico de la Entidad</p> <p>Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Plan de Desarrollo y Planes</p>	<p>P</p> <p>Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso</p> <p>Identificar las necesidades y/o</p>	<p>Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso</p> <p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.</p>	<p>Proceso Direcciona- miento Estratégico</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica</p> <p>Proceso Hacienda Pública.</p> <p>Proceso Gestión</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuarios y/o partes interesadas</b>
Ciudadano Consejos, Mesas o Comités Temáticos Comunidades Diferenciales Contraventores Ministerio de Transporte Proceso de Inspección, Vigilancia y Control	Aplicables al Proceso. Política y de Objetivos de Calidad. Documentación aplicable al proceso. Normatividad Aplicable al proceso. Solicitud de acceso a los servicios Demanda de audiencias y fallos	potencialidades de la población. Identificar la capacidad institucional, políticas y comunitarias, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Identificar los recursos necesarios. Gestionar los recursos Identificar los informes de contraventores	Necesidades de Recursos. Necesidades de Contratación. Planes de acción Infracciones identificadas por fallos de comparendos y accidentes de tránsito, por alcoholemia, por retención y entrega de vehículos	del Recurso Físico y Logístico. Proceso Adquisiciones Proceso Gestión del Talento Humano. Comunidad en General Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos SETI
Proceso Direccional Estratégico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica Planificación Financiera	Estrategias, Programas y proyectos priorizados. Bienes y Servicios Contratados Recursos requeridos suministrados. Requerimientos	Promover la convivencia pacífica Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad integral en el Municipio Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad integral y de garantía de goce efectivo de derechos.	Lineamientos y condiciones básicas de seguridad, convivencia, participación, promoción, prevención y atención para la garantía de derechos con enfoque diferencial. Gestión de la información para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de seguridad y garantía del	Comunidad, Grupos poblacionales Organizaciones sociales, sectoriales Entidades e instituciones públicas y privadas Fuerza Pública, Proceso Gestión



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso del Talento Humano.	de Ley Informes de contraventores de tránsito	Promover el fortalecimiento institucional y la organización y participación ciudadana y comunitaria con enfoque diferencial	goce efectivo de derechos. Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia	Documental Comunidades organizadas
Proceso del recurso físico y logístico.	Necesidades y Requerimientos de Asesoría y asistencia	Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia. Acercar los servicios de justicia al ciudadano fortaleciendo los servicios de justicia formal y no formal	Programas para la atención de Víctimas del conflicto Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación.	Autoridad judicial competente. Partes interesadas Órganos de control
Proceso Adquisiciones	Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	Liderar procesos de promoción, prevención y protección de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario con enfoque en la reparación integral.	Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de DDHH y DIH.	Fiscalía-CAPI Niños-Niñas Adolescentes Mujeres-Hombres
Entidades públicas		Realizar acciones tendientes a la protección y restitución de los derechos de las personas	Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública apoyados en su proceso de fortalecimiento.	Familias Vecinos General
Proceso de Trámites y Servicios		Establecer responsabilidades contravencionales	Consejos, Mesas y/o Comités interinstitucionales temáticos creados y operando.	Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos
Ministerio Público		Atender audiencia por infracción de tránsito	Acciones complementarias para el mantenimiento del orden público	
Contraventores		Realizar la Asesoría y Asistencia Relacionada con el proceso	Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las	
Ministerio de Transporte		Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la		



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
		prestación de los servicios asociados al proceso	<p>querellas civiles de policía.</p> <p>Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento y monitoreo al goce efectivo de derechos de la población víctima del conflicto armado.</p> <p>Actos administrativos</p> <p>Fallos emitidos y respuesta a audiencias de Tránsito</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos</p>	
<p>Proceso Gestión de convivencia, seguridad y derechos humanos</p> <p>Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de</p>	<p>Servicios asociados al Proceso</p> <p>Resultados de la gestión del proceso</p> <p>Encuesta de percepción a los usuarios</p> <p>PQRS Asociadas al proceso</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p>	<p>Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.</p> <p>Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados</p> <p>V Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso</p>	<p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prestación de servicios asociados al Proceso</li> <li>- Encuesta de percepción</li> <li>- PQRS Tramitadas</li> <li>- Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>- Registro de Salidas No Conformes</li> <li>- Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</li> <li>- Mapa de riesgos</li> </ul>	<p>Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos</p> <p>Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control Veedurías</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
control Veedurías Autoridades Ambientales	Registro de Salidas No Conformes (servicios conformes) Mapa de riesgos Servicios contratados Indicadores de gestión	(Productos o servicios no conformes), Realizar interventoría a los servicios contratados. Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Analizar los informes de gestión	- Indicadores de gestión Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.  Proceso de Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Resultados de la gestión del proceso PQRS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes Mapa de riesgos	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora). A Actualizar el Mapa de Riesgos Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Información Documentada actualizada Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Mapa de Riesgos actualizado Plan de Mejoramiento	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo. Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos Alta Dirección Secretaría de Evaluación y Control Órganos de Control



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 09

Fecha actualización:  
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
	Interventoría y supervisión a los Servicios contratados  Indicadores de gestión  Riesgos			

**4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
<p><b>1. ITAGÜÍ SEGURA, CON JUSTICIA Y OPORTUNIDADES</b> Orientar, liderar y ejecutar la política pública para la Seguridad Ciudadana Integral en el marco de la protección y garantía de los derechos humanos, teniendo como base la convivencia y el acceso a la justicia, el control efectivo del territorio, la protección y atención a la violencia intrafamiliar y al restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, garantizando la atención integral a la población víctima del conflicto armado residente en nuestro territorio, así como las actividades en materia de pedagogía social, archivo y gestión documental que contribuyen a dignificar y recoger la memoria de las víctimas del conflicto armado y generar espacios para la reconciliación y la paz, la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento para la protección de los derechos de los itagüiseños., buscando la articulación de los sectores administrativos y de justicia con presencia en el territorio y de coordinación con el gobierno municipal en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal.</p>	<p>Planificando adecuadamente la prestación de los servicios. Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción. Promoviendo y fortaleciendo las Organizaciones sociales y comunales. Presentando informes a la comunidad y partes interesadas Realizando control de territorio que incida en el mejoramiento de las condiciones de seguridad vial y convivencia de los ciudadanos y partes interesadas Fomentando la coordinación interinstitucional que indica en el cumplimiento de las metas asociadas a la unidad administrativa Acciones de control efectivo del territorio que permita la protección y atención de los actos de violencia. Espacios para la reconciliación y la paz con los diferentes grupos poblacionales que atiende la unidad administrativa. Articulación interinstitucional que mejoren las condiciones de seguridad y</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 09

Fecha actualización:  
08/03/2022

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
	<p>convivencia en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento.</p> <p>Mejorando las condiciones de Convivencia, acceso a la justicia, control del territorio, protección y atención de la violencia, restablecimiento de derechos que afecten la aplicación de políticas de seguridad Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la atención integral a la población víctima del conflicto armado.</p> <p>Ejerciendo control frente a la afectación del restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, que incidan en las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención.</p>
<p><b>2: MOVILIDAD SOSTENIBLE Y URBANISMO SOCIAL</b> Mejorar las condiciones del equipamiento integral urbano de la Ciudad de Itagüí, sus calles, sus escenarios colectivos, cualificarlos y ampliarlos, permitiendo mayores oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia, entregando nuevos espacios y mejorando los existentes. Será la unión de la arquitectura y el urbanismo que permitirá hacer transformaciones sociales desde las diferentes dinámicas como la movilidad, la infraestructura, la vivienda y escenarios para el disfrute de una mejor calidad de vida. La comunidad en general podrá disfrutar de mejores espacios y escenarios públicos para el encuentro social con su familia y amigos tejiendo, en ellos nuevas historias de ciudadanía.</p>	<p>Mejorando el estado actual y señalización de la malla vial que afecte las condiciones de seguridad del territorio.</p> <p>Definiendo responsabilidades contravencionales que afecte los intereses de la administración</p> <p>Estrategias de promoción de la convivencia ciudadana que permitan generar oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia en el equipamiento integral urbano.</p> <p>Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la gestión del riesgo de emergencias y desastres</p>
<p><b>3: EMPLEO, LA ECONOMÍA CREATIVA Y OPORTUNIDADES</b> Consolidar y avanzar en la creación de un ambiente con economía global con enfoque local. Se lideran estrategias como la gestión de una política de retención, fidelización y permanencia de la mediana y gran empresa. Se empodera y fortalece a las Mipymes. Como eje transversal en este compromiso se lideran cambios de creencias en las personas que quieren y sueñan con oportunidades de ser emprendedores de éxito económico</p>	<p>Articulación interinstitucional que permitan mejorar, consolidar y avanzar en las condiciones de espacios seguros para la permanencia de la mediana y gran empresa</p>
<p><b>4. TEJIDO SOCIAL PARA EL SER, LA FAMILIA Y LA</b></p>	<p>Planificando adecuadamente la prestación de los servicios.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
<p><b>COMUNIDAD</b> Consolidación de una ciudad de oportunidades desde las dimensiones poblacional, social, económica y ambiental a partir de un enfoque de intervención social donde se tiene como eje fundamental la familia, la participación, la modernización, la cultura, la salud, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local; como ejes dinamizadores dentro de los criterios de gobernabilidad y gobernanza, y a la luz de las premisas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los tratados internacionales y las apuestas de Colombia como un Estado Social de Derecho y sus principios constitucionales, legales y jurisprudenciales; se hace necesario que la estructura orgánica cuente con un compromiso por la equidad, la cultura y el tejido social.</p>	<p>Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción. Promoviendo y fortaleciendo las Organizaciones sociales y comunales. Presentando informes a la comunidad y partes interesadas Promoviendo la articulación de la oferta institucional que facilite el acceso de los ciudadanos a los servicios de la unidad administrativa con criterios de gobernabilidad y gobernanza. Implementando cambios normativos que afecte el cumplimiento de las metas asociadas a la unidad administrativa. Generación de espacios seguros para el disfrute y goce de la familia, la participación, la cultura, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local</p>
<p><b>5. ITAGÜÍ AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE</b> Mejorar las condiciones de uso y apropiación del territorio, ampliando la oferta ambiental; mediante la promoción de acciones para la gestión, planificación, protección y conservación ambiental en la ciudad, con estrategias de consumo y producción sostenible, implementación de tecnologías limpias, uso eficiente y preservación de los recursos naturales; aprovechamiento de residuos sólidos hacia una ciudad de economía circular, fomento de la educación ambiental, cobertura de servicios públicos, optimización de los sistemas de acueductos veredales, promoción de prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático, seguimiento a las actividades industriales, comerciales y/o de servicio; la reducción del riesgo de desastre y la Protección animal; garantizando que esta generación y las futuras, cuenten con una ciudad de oportunidades habitable y resiliente ante los impactos y los riesgos de desastres</p>	<p>Implementación de Políticas de Optimizando el uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del proceso Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios Promoviendo cambios en los medios de transporte utilizados por los ciudadanos que afecte las actividades operativas (control de tránsito) de la unidad administrativa. Estrategias de promoción y fortalecimiento de seguridad frente a los comportamientos ambientales que afectan la convivencia ciudadana.</p>
<p><b>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DE OPORTUNIDADES.</b> Fortalecimiento institucional <i>Mejorando continuamente los procesos y fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano de la administración municipal, garantizando la participación y el</i></p>	<p>Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos. Brindando la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

<b>Objetivo del SIGI que impacta</b>	<b>Cómo lo impacta (Características)</b>
<p>consenso social, propiciando la sensibilidad individual en un contexto comunitario y territorial.</p>	<p>Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera.</p> <p>Disponiendo el personal suficiente para atender la demanda de la población.</p> <p>Capacitando a los empleados en atención a la ciudadanía siempre que se detecte la necesidad.</p> <p>Fortaleciendo el talento humano para que incida en las actividades operativas de la unidad administrativa.</p> <p>Generando estrategias de fortalecimiento de la gestión del talento humano, para mejorar la gestión institucional de la unidad administrativa</p> <p>Mejorando continuamente los procesos que permita contribuir a la eficacia y eficiencia de la prestación de los servicios de la unidad administrativa</p>

**5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL: (Generadores de Riesgo)**

<b>Qué se controla</b>	<b>Cómo se controla</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/Información Documentada</b>
Atención, asistencia y registro de la población víctima del conflicto armado	Base de datos (SIWI), Indicadores y estadísticas, oficios remisorios.	Secretaría de Gobierno	Base de datos de víctimas con el serial de los bonos de alimentación entregados
Implementación de estrategias, programas o proyectos	Realizando seguimiento a la implementación de estrategias, programas o proyectos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Plan de Acción
Calidad, Confiabilidad y Oportunidad de la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad	Verificando la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Informes Estadísticos



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

<b>Qué se controla</b>	<b>Cómo se controla</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/Información Documentada</b>
Convivencia pacífica	Atendiendo las denuncias, solicitudes o requerimientos de la comunidad	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Registro de Atención de usuarios, certificados de cursos pedagógicos
Protección y restablecimiento de Derechos	Denuncias atendidas / Remisiones a entidades competentes.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Registro de denuncias Informe de atención a población
Prestación de los servicios	Capacidad operativa suficiente para satisfacer las contingencias poblacionales	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Bases de datos, aplicativos,
Ejecución de actividades preventivas para regular la convivencia ciudadana	A través de proyectos, programas, estrategias y campañas implementadas con los grupos poblacionales	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Actas de consejo de seguridad, registros fotográficos, estadísticas policiales controles de asistencia, estadísticas policiales
Estrategias de la seguridad ciudadana que afecten la prestación de los servicios	A través de los Consejos de Seguridad, Comité Territorial de Orden Público	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Actas de consejo de seguridad y Comité territorial de orden público, registros fotográficos, estadísticas policiales
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias ambientales	Planes de prevención y contingencia	Secretaría de Gobierno	Actas del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo
Cumplimiento de la normatividad aplicable	Capacitaciones, campañas y actualizaciones legislativas	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, encuestas, registro



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro/Información Documentada
			fotográfico, actas de comité
Disponibilidad de los medios de transporte	Coordinación y agenda de los transportes disponibles para el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Programador de transporte
Cumplimiento de las metas establecidas	Seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Matriz de indicadores
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Software PQRS
Cumplimiento en la atención de las audiencias	Realizando seguimiento al cronograma de audiencias	Secretaría de Movilidad	Sistema Qx
Cumplimiento en los fallos contravencionales	Realizando el debido proceso sancionatorio de contravenciones	Secretaría de Movilidad	Fallo contravencional
Protección al derecho del usuario, a la defensa y al debido proceso	Seguimiento a las Audiencias atendidas	Secretaría de Movilidad	Registro de PQRS
Favorecimiento en la entrega de tramites o servicios a quien incumpla con los requisitos legales.	Verificando la información requerida para la realización del trámite y servicio Mediante la socialización los trámites actualizados correspondientes a la secretaria	Secretaria de gobierno	Bases de Datos de Beneficiarios.

**6. INDICADORES:**

**(Consultar Ficha de Indicadores del Proceso)**

**7. GESTIÓN DEL RIESGO:**

**(Consultar Mapa de Riesgos del Proceso)**



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

**8. DOCUMENTOS ASOCIADOS - INFORMACIÓN DOCUMENTADA:**

Código	Nombre
<b>PR-CD-02</b>	Procedimiento para la atención de los ciudadanos en Casa de Justicia
<b>PR- CD-03</b>	Procedimiento de ruta de atención de víctimas del conflicto armado
<b>PR- CD-04</b>	Procedimiento para la atención de la violencia intrafamiliar
<b>PR- CD-05</b>	Procedimiento para el restablecimiento de derechos de niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad
<b>PR- CD-06</b>	Procedimiento para la asignación de custodia y regulación de visitas

Código	Nombre
<b>PR-CD-07</b>	Procedimiento para la Atención Psicosocial
<b>PR- CD-08</b>	Procedimiento Promoción de los derechos humanos y convivencia ciudadana para la construcción de paz territorial
<b>PR- CD-10</b>	Procedimiento para contravenciones de Transito
<b>PR-CD-11</b>	Procedimiento Único Abreviado de Policía
<b>GU-CD-01</b>	Protocolo para la búsqueda de personas Desaparecidas

**9. RECURSOS:**

Tipo de Recurso	Descripción	Quién lo Suministra
Humanos	Secretario de Movilidad, Secretario de Gobierno, Secretario de Seguridad, Subsecretarios, Director Administrativo, 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
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



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
08/03/2022**

**10. CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
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
05	29/03/2017	Se cambia el Nombre del Proceso “Gestión del Desarrollo Político” por “ Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015. Se Eliminó PR-CD-01 Procedimiento contravencional de policía (Acta N° 9 de 20/07/2017) PR-CD-09 Procedimiento para el trámite de querrela civil de policía (Acta N° 9 de 20/07/2017) Ingresó el PR-CD-11 Procedimiento Único Abreviado de Policía (Acta N° 9 de 20/07/2017)
06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los “Requisitos Aplicables” los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 y del SISTEDA. Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualiza los “Responsables”, “proveedores”, “Clientes” “Información Documentada”, acorde con la modificación de la Estructura Administrativa. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualiza la referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al “Aporte Estratégico del Proceso” de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Se incluye el GU-CD-01 Protocolo para la búsqueda de personas Desaparecidas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 09

Fecha actualización:  
08/03/2022

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P
09	08/03/2022	<p><b>Se modifica:</b> Numeral 4. "Aporte estratégico del Proceso (Movilidad) en los objetivos 1, 4,5 y 6 y se incluye el objetivo 2 y 3 con su respectivo aporte estratégico. Numeral 5. Puntos Críticos de Control se actualizan con base en el análisis de la matriz de riesgos de la Secretaría de Seguridad.</p> <p><b>Se adiciona:</b> Numeral 5. Puntos Críticos de Control la denominación (Generadores de Riesgo), puntos críticos de control: "Cumplimiento en la atención de las audiencias" y "Cumplimiento en los fallos contravencionales" Cambios aprobados mediante: Acta N° 3 de marzo de 2022 Comité Primario Secretaría de Movilidad. Acta N° 3 del 03 de marzo de 2022. Comité primario Secretaría de Seguridad Acta N° 02 del 25 de febrero de 2022. Comité Primario. Secretaría de Gobierno Validados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con Líderes del Procesos y Líderes SIGI de las Secretarías anteriormente referenciadas.</p>