



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Contribuir al desarrollo Económico y social de la población del Municipio, mediante la entrega de apoyos y ejecución de programas y campañas para el mejoramiento de sus comportamientos y habilidades e ingresos, que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, teniendo en cuenta los enfoques: poblacional, étnico, de género y ciclo vital, con criterios de calidad y eficiencia, acorde a las competencias del ente territorial.</p>	<p>Inicia con los lineamientos legales impartidos por el Gobierno y los contemplados en los planes y políticas Municipales y la identificación de necesidades de la población del Municipio y concluye con la prestación y evaluación del servicio brindado a la comunidad.</p> <p>Secretarías en las que se ejecuta: Secretaría de Participación Ciudadana, Secretaría de la Familia, Secretaría de Salud y Protección Social, , Secretaría de Vivienda y Hábitat, Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Seguridad, Dirección de Desarrollo Económico.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	<p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</p> <p>4.4.1 Caracterización de Procesos</p> <p>4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos.)</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c)</p> <p>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</p> <p>9.1.1 Generalidades</p>

Norma	Requisitos
MIPG	<p>1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO</p> <p>1.1 Alcance de la dimensión</p> <p>1.2. Aspectos mínimos para la implementación</p> <p>1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano</p> <p>1.2.2 Política de integridad</p> <p>Etapa 2: Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH)</p> <p>Ruta de la Felicidad</p> <p>Ruta del Crecimiento</p> <p>Ruta del Servicio</p> <p>Ruta de la Calidad</p> <p>2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</p>

Cargo: Profesional Universitario

Cargo: Secretario de Salud y Protección Social



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

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

Norma	Requisitos
	2.1 Alcance de la dimensión 2.2 Aspectos mínimos para la implementación 2.1.1 Política de planeación institucional 2.1. 2 política de integridad. 2.3 Atributos de calidad para la Dimensión 3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS 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. 3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 3.2.3 Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades 3.2.3.1 Alianzas estratégicas 3.2.3.2 Trabajo por proyectos 3.2.3.3 Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos. 3.3 Atributos de calidad para la dimensión 4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS 5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN 7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

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 Estratégico Comunidad Proceso Direccionamiento Estratégico Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Congreso de la República Coldeportes, Indeportes Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales Ministerios de: Salud y Protección Social	Contexto Estratégico de la Entidad Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Necesidades y potencialidades de la población. Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Documentación aplicable al proceso. Normatividad y lineamientos aplicables al proceso. Solicitudes de Realización de actividades deportivas, recreativas y de uso adecuado del tiempo libre	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso Identificar las necesidades y/o potencialidades de la Población. Identificar los requerimientos legales aplicables a los programas de atención social. Implementar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia de programas y proyectos a las poblaciones objeto de atención Social. Identificar y formular estrategias de intervención e inclusión social Planificar y priorizar programas y proyectos de atención social. Planificar el servicio de Asesoría y asistencia relacionada con el proceso Identificar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución del proceso.	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso Programas y proyectos priorizados. Necesidades de Recursos. Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura. Oferta institucional de programas y proyectos Necesidades de Contratación Planes, Programas y proyectos de Atención social	Proceso Gestión del Desarrollo Social Unidades Administrativas en las que se aplica el proceso. Proceso Hacienda Pública. Procesos de Apoyo del SIGI Comunidad en general:



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
del Interior de Cultura Público de Educación Nacional	Solicitudes de apoyo social en general. Solicitudes	Planear la atención a emergencias y desastres	Plan de atención a emergencias y desastres	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Gestión del Talento Humano. Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Sistema de Control Interno Concejo Municipal	Programas y proyectos priorizados. Recursos requeridos suministrados. Bienes y Servicios Contratados. Normatividad Aplicable al proceso. MIPG Requerimientos y necesidades de Asesoría y Asistencia Técnica Plan para el Desarrollo Económico Planes de acción y proyectos viabilizados Solicitudes y necesidades de la comunidad Recursos (Infraestructura,	H Proporcionar o facilitar el ingreso a programas y beneficios sociales Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblaciones objeto de atención social Gestión de la salud pública Gestión de la seguridad social Promoción de capital social. Promoción y protección de la Salud Pública; seguridad Social, servicios de Salud y promoción del Capital Social. Gestión de Programas de Vivienda. Gestión de Programas Culturales Gestión y ejecución de Planes y Programas para el Desarrollo Económico de la población Gestión y ejecución de Asesoría y Asistencia Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso Realizar jornadas y programas de capacitación para el desarrollo	Programas y proyectos ejecutados en materia de: Salud y protección Social Seguridad Alimentaria Equidad de Género, Negritudes, Infancia, adolescencia y juventud Caracterizaciones, bases de datos de grupos poblacionales clasificados. Grupos poblacionales intervenidos, sensibilizados y abastecidos en servicios de atención social. Subsidios a grupos vulnerables Alianzas, convenios y cofinanciamientos a programas de atención social y desarrollo económico para poblaciones vulnerables.	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión del Desarrollo Social Población Beneficiaria de Programas Sociales, Grupos Sociales y poblacionales beneficiarios. Unidades Administrativas responsables de generar los servicios Comunidad en general, Grupos organizados



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Comunidad general</p> <p>Entidades Gubernamentales Concejo Municipal</p> <p>Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales</p> <p>Instituciones Cooperantes</p> <p>Secretaría de Educación</p> <p>Autoridad Ambiental Departamental y del Área Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>logística, presupuestales, humanos)</p> <p>Normatividad aplicable al proceso Necesidades o requerimientos de Asesoría y asistencia</p> <p>Plan o programa de Asesoría y asistencia</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas</p>	<p>económico</p> <p>Otorgar apoyos y beneficios acorde a la normatividad vigente</p> <p>Realizar la Asesoría y Asistencia Relacionada con el proceso.</p> <p>Implementar cronograma de auditorías para cumplimiento de requerimientos de los organismos de control.</p> <p>Gestión de la reparación integral a víctimas del conflicto armado</p> <p>Gestión de la atención psicosocial y jurídica a víctimas del conflicto armado</p> <p>Gestionar ayudas para los damnificados de emergencias y/o desastres</p> <p>Facilitar el ingreso a la población susceptible de afiliación SGSS</p> <p>Validación de bases de datos, ingreso de novedades y reportes de las mismas ante los diferentes Entes territoriales</p> <p>Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Jornadas de sensibilización y capacitación para el emprendimiento y desarrollo Económico.</p> <p>Ferias artesanales y de emprendimiento.</p> <p>Informes de gestión</p> <p>Planillas de inscripción y beneficiarios</p> <p>Asesoría y asistencia Realizada</p> <p>Eventos deportivos, recreativos y de uso del tiempo libre</p> <p>Informes de gestión de rendición de cuentas</p> <p>Actividades Culturales</p> <p>Cronograma de cumplimiento y actas de avance</p> <p>Reconocimiento y restitución de derechos</p> <p>Ayudas humanitarias</p> <p>Ayudas Económicas</p> <p>Reporte de afiliaciones y novedades en los servicios</p>	<p>Usuarios</p> <p>Consejo de Cultura Concejo Municipal</p> <p>Comunidad en general:</p> <p>Órganos de control Concejo Municipal Veedores sociales</p> <p>Gestores Culturales</p> <p>Establecimientos Educativos ONG</p> <p>Entidades Gubernamentales</p> <p>Juntas de Acción Comunal (JAC)</p> <p>Juntas de Administración Local (JAL)</p> <p>Víctimas del conflicto armado Damnificados Grupos de Socorro</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
			de salud Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos	EPS, IPS, ICBF
Proceso Gestión del Desarrollo Social Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Control Interno de Gestión Órganos de control	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del proceso Encuesta de percepción a los usuarios PQRS Asociadas al proceso Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) Mapa de riesgos Servicios contratados Indicadores de gestión	V Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (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	Informes de seguimiento de: - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de percepción a los usuarios - PQRS Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Interventoría y supervisión a los Servicios contratados - Mapa de riesgos - Indicadores de gestión Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	Proceso Gestión del Desarrollo Social Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo Secretaría de Evaluación y Control Órganos de Control



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Resultados de la gestión del proceso</p> <p>PQRS Tramitadas</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Riesgos</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>A</p> <p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p> <p>Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones Preventivas</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Mapa de Riesgos actualizado</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p> <p>Alta Dirección</p> <p>Secretaría de Evaluación y Control</p> <p>Órganos de Control</p>

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>1. ITAGÜÍ SEGURA, CON JUSTICIA Y OPORTUNIDADES</p> <p>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</p>	<p>Implementando estrategias que faciliten el acceso a los servicios por parte de los beneficiarios y/o partes interesadas.</p> <p>Haciendo seguimiento a los requerimientos de la Comunidad para atenderla de una manera más eficaz.</p> <p>Fortaleciendo los canales y medios para brindar información oportuna.</p> <p>Fomentando la coordinación interinstitucional que indica en el cumplimiento de las metas</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>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>asociadas a la unidad administrativa.</p> <p>A través de la disposición de escenarios y mecanismos de participación ciudadana que incidan en la participación y oportunidades de la ciudadanía.</p> <p>Fortaleciendo acciones en salud para la promoción, prevención, atención y seguimiento para una sana convivencia.</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</p> <p>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 en el 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>2. MOVILIDAD SOSTENIBLE Y URBANISMO SOCIAL</p> <p>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>Brindando lineamientos técnicos desde las Políticas Públicas para facilitar el encuentro social y de la familia de los grupos poblacionales con enfoque diferencial en los escenarios públicos.</p> <p>Mejorando el entorno en que se desarrolla el ser humano a nivel institucional y comunitario para la prestación de servicios de salud en la ciudad que incida en la sana convivencia.</p>
<p>3. EMPLEO, LA ECONOMÍA CREATIVA Y OPORTUNIDADES</p> <p>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.</p>	<p>Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios</p> <p>Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del proceso</p> <p>Ofertando herramientas para la creación y consolidación de empresas.</p> <p>Ofertando capacitaciones para el trabajo, el turismo, el desarrollo agropecuario y el emprendimiento empresarial.</p> <p>Generando escenarios para la retención, fidelización y permanencia de la pequeña, mediana y</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
	<p>gran empresa.</p> <p>Cambiando las creencias de los emprendedores y empresarios.</p> <p>Generando empleo utilizando mano de obra local para el desarrollo e implementación de los proyectos.</p> <p>Fortaleciendo entornos laborales saludables en MiPyMes a través de la promoción de adecuados estilos de vida para la prevención de enfermedades.</p>
<p>4. TEJIDO SOCIAL PARA EL SER, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD</p> <p>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>Acompañamiento permanente a los diferentes grupos poblacionales y generacionales, Implementación de Políticas de intervención para la restitución de derechos de los diferentes grupos poblacionales.</p> <p>Direccionando los recursos a la población vulnerable de manera justa y equitativa</p> <p>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.</p> <p>Realizando la promoción de escenarios y mecanismos de participación ciudadana que incidan en la garantía de derechos hacia la comunidad.</p> <p>Atención Integral de las necesidades de la población (Vivienda).</p> <p>Fortaleciendo la gobernanza en el territorio entregando servicios de salud individuales y colectivos con pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad a la población.</p> <p>Actualizando los procesos frente a los cambios que afecten el acceso a la justicia, el control efectivo del territorio y la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia</p>
<p>5. ITAGÜÍ AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE</p> <p>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</p>	<p>Implementación de Políticas de Optimizando el uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso</p> <p>Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios.</p> <p>Promoviendo cambios en los medios de transporte utilizados por los ciudadanos.</p> <p>Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios.</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
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	Fortaleciendo acciones de inspección, vigilancia y control de acuerdo a las competencias normativas para la protección y conservación de la salud ambiental del territorio
<p>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DE OPORTUNIDADES. Fortalecimiento institucional <i>Mejorando continuamente los procesos y fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano de la administración municipal</i>, garantizando la participación y el consenso social, propiciando la sensibilidad individual en un contexto comunitario y territorial.</p>	<p>Realizando seguimiento y control al proceso, aplicando acciones de mejoramiento al proceso</p> <p>Capacitando y sensibilizando a los ejecutores del proceso para mejorar la capacidad y los servicios asociados al proceso</p> <p>Definiendo protocolos y compromisos éticos</p> <p>Socializando los compromisos y protocolos éticos de la entidad</p> <p>Optimizando el uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso</p> <p>Realizando evaluación periódica del personal.</p> <p>Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera.</p>

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

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Cobertura en la prestación de los servicios	Capacidad operativa suficiente para satisfacer la demanda, convenios con otros Entes gubernamentales y No Gubernamentales Oferta institucional que abarque todos los grupos poblacionales y generacionales	Secretaría de Participación Ciudadana Secretaría de la Familia	Listados de asistencia, registro fotográfico, informe de actividad.
Garantizar el acceso a los servicios de la Unidad Administrativa	Desconcentración de los programas Oferta institucional que abarque todos los grupos poblacionales y generacionales	Secretaría de Participación Ciudadana Secretaría de la Familia	Listados de asistencia, registro fotográfico, informe de actividad.
El manejo de la información de la Unidad Administrativa.	Estandarización del manejo de la información, definiendo canales e implementación de programas para el mantenimiento y cuidado de la información y los equipos.	Secretaría de Participación Ciudadana Social	Formatos para manejo de información, bases de datos.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
	Lineamientos y políticas de la Gestión documental y apoyo y soporte de la información a través de las TIC	Secretaría de la Familia	
Accesibilidad a los programas	Evitando la interrupción en la prestación de los servicios, debido a la dificultad por accesibilidad a los diferentes espacios o sectores a través de la descentralización de los programas Oferta institucional que abarque todos los grupos poblacionales y generacionales	Secretaría de Participación Ciudadana Social Secretaría de la Familia Secretaría de salud	Controles de asistencia, registros fotográficos
Cumplimiento de requisitos de ley para adjudicar subsidios de Vivienda	Verificando los requisitos legales por parte del Comité de la Secretaria de Vivienda y Hábitat.	Secretaría de Vivienda y Hábitat	Listas de chequeo postulantes a subsidios de vivienda
Documentación aportada por los postulantes	Destinando un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de esta documentación.	Secretaria de Vivienda y Hábitat	Espacio Rotulado de almacenamiento
Reparación integral: Ayudas Económicas, Ayudas humanitarias inmediatas, atención psicosocial y jurídica	Oficios para la entrega de ayudas, bases de datos e informes mensuales, sistema de información de la UARIV.	Secretaría de Gobierno	Oficios autorización entrega de arriendo, Bonos de Alimentación
Ayudas económicas, humanitarias y acompañamiento en emergencias y desastres	Censo de personas en estado de emergencias	Secretaría de Gobierno	Resolución de entrega de ayudas
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 Seguridad	Actas de consejo de seguridad, 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	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité
Suficientes recursos que permitan la prestación adecuada del servicio	A través de oficios a la Secretaría Bienes y Servicios y Servicios Administrativos	Secretaría de Gobierno	Oficios



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Espacios locativos adecuados para la prestación adecuada del servicio	A través de oficios a la Secretaría Infraestructura	Secretaría de Gobierno	Oficios
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	Programador de transporte
Envío de información para la asignación de recursos	Envío oportuno de oficio con los Requerimientos para la ejecución de procesos	Secretaría de Gobierno	Oficios Plan maestro de adquirentes
Cumplimiento de las metas establecidas	Seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno	Matriz de indicadores
Cumplimiento de requisitos de ley para la expedición de contratos	Validando permanentemente que el contratista cumpla con los requisitos establecidos en el manual y en el proceso de Adquisiciones	Secretaría de Gobierno	Lista de chequeo. Informes de control disciplinario, Documentos contractuales
Consistencia de la información documentada	Revisar, ajustar y socializar los procedimientos	Secretaría de Gobierno	Acta de comité primario, carpeta SIGI
Conservación de la información que es propiedad del cliente	Realizar seguimiento trimestral a la propiedad del cliente y verificando su registro en la secretaría	Secretaría de Gobierno	FO-DE-21 Control propiedad del Usuario y Proveedores Externos.
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Salud y Protección Social	Software PQRS
Cumplimiento de requisitos de los susceptibles de afiliación al SGSS	Listas de chequeos de requisitos determinados por la normatividad aplicable	Secretaría de Salud y Protección Social	Reporte Novedades e Inconsistencia
Distribución de recursos para salud	Seguimiento a la distribución y flujo de recursos	Secretaría de Salud y Protección Social	Ejecuciones presupuestales
Calidad de la Información de la Prestación de servicios de Salud	Validando los Registro individual de Prestación de servicios de Salud de RIPS y del ingreso en las bases de datos	Secretaría de Salud y Protección Social	SISMASTER Módulo Aseguramiento
Prestación de Servicios de Salud para la población pobre y vulnerable	Interventoría a la Prestación del Servicio	Secretaría de Salud y Protección Social	Registro de Procedimiento de Interventoría a las EPS
Ingreso de la población vulnerable del municipio y que cumple con los requisitos de ingreso al SGSS	Ingreso de las bases de datos, de la aplicación de las novedades y de los reportes necesarios para el fin.	Secretaría de Salud y Protección Social	Bases de datos y SISMASTER Módulo Aseguramiento
Cumplimiento de requisitos de los potenciales beneficiarios a los programas MFA y PAN	Listas de chequeos de requisitos determinados por la normatividad aplicable	Secretaría de Salud y Protección Social	Soporte de bases de datos, reporte Novedades e Inconsistencia



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Distribución de recursos designados para los programas MFA y PAN	Seguimiento a la distribución y flujo de recursos	Secretaría de Salud y Protección Social	Ejecuciones presupuestales
Calidad de la Información del suministro de servicios a la Población vulnerable.	Ingreso de la información a las bases de datos	Secretaría de Salud y Protección Social	SIFA, ACCES MANA, SIMAT y Bases de datos en Excel.
Entrega de beneficios para la población pobre y vulnerable	Revisión periódica de los registros de entrega de beneficios	Secretaría de Salud y Protección Social	Registros de entrega a la población beneficiaria
Ingreso de la población vulnerable del municipio que cumple con los requisitos para pertenecer a los programas de MFA y PAN	Ingreso de las de los datos necesarios de la población potencial para pertenecer a los programas	Secretaría de Salud y Protección Social	Bases de datos, SIFA y MANA
Cumplimiento de los programas para la entrega de beneficios a los usuarios	Realizando la distribución del presupuesto asignado con el fin de que todos los programas cuenten con presupuesto para su ejecución	Dirección de Desarrollo Económico	Ejecuciones presupuestales
Cumplimiento de metas y objetivos del plan de desarrollo	Seguimiento mensual al avance del plan de acción	Dirección de Desarrollo Económico	Formato avance plan de acción FO-DE-04
Clasificación de la información y ciclo vital de los documentos que soportan la prestación del servicio.	Archivando la información documentada con soporte físico de acuerdo con el procedimiento PR-GD-06 procedimiento para la organización de archivos de gestión	Dirección de Desarrollo Económico	Acta de revisión de archivo de gestión
Expedición de certificados de asistencia al curso de infractores de tránsito.	Verificando la asistencia del infractor con el documento de identificación y autorizando el registro de su asistencia en el FO-DE-02 Control de asistencia	Secretaría de Movilidad	FO-DE-02 Control de asistencia
Cumplimiento de las metas de capacitación en educación informal para la seguridad vial	Realizando seguimiento al FO-DE-15 Ficha de indicadores / GS-01 "Personas capacitadas en seguridad vial"	Secretaría de Movilidad	FO-DE-15 Ficha de indicadores
Prestación de los servicios de salud a la población a cargo del municipio	Seguimiento a las atenciones	Secretaría de Salud y Protección Social	Seguimiento del contrato
Reporte de activos del régimen subsidiado	Revisión de datos y unificación de bases de datos	Secretaría de Salud y Protección Social	Bases de datos
Uso de recursos públicos insumos de vacunación	Monitoreo de inventarios	Secretaría de Salud y Protección Social	Inventarios, actas
Coberturas de vacunación	Acciones educativas para promoción del programa	Secretaría de Salud y	Piezas comunicacionales



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
		Protección Social	
Aplicación de lo establecido en el SIGI para el proceso	Actualización, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y demás herramientas definidas en el SIGI	Secretaría de Salud y Protección Social	Carpeta SIGI
Oportunidad en la adquisición de bienes y servicios	Reuniones trimestrales del comité de contratación de la Secretaría	Secretaría de Salud y Protección Social	Actas de reunión
Disposición final de documentos	Se realiza custodia del archivo de gestión bajo lo establecido en la normatividad vigente	Secretaría de Salud y Protección Social	Archivo de gestión
Medios y canales de comunicación	Reuniones del comité primario		Publicaciones y piezas comunicacionales

6. INDICADORES:

(Consultar ficha de Indicadores del Proceso)

7. GESTIÓN DEL RIESGO:

(consultar Mapa de Riesgos del Proceso)

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Código	Nombre
PR-GS-01	Procedimiento para el Desarrollo Agropecuario y Economía Rural
PR-GS-02	Procedimiento para la Gestión del Empleo
PR-GS-03	Procedimiento Gestión del Emprendimiento
PR-GS-04	Procedimiento Capacitación para el Desarrollo Económico
PR-GS-05	Procedimiento para la promoción y orientación turística
PR-GS-06	Procedimiento para la atención de emergencias

Código	Nombre
PR-GS-14	Procedimiento para la prevención de desastres y emergencias
PR-GS-15	Procedimiento para la ejecución del programa Más Familias en Acción
PR-GS-16	Procedimiento para la promoción, protección y prevención de Riesgos en la Salud Pública
PR-GS-17	Procedimiento para la Educación Vial
PR-GS-18	Procedimiento para la adjudicación de mejoramiento de vivienda
PR-GS-19	Procedimiento para la adjudicación del Subsidio de Vivienda Nueva



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

**Fecha actualización:
08/03/2022**

PR-GS-07	Procedimiento para otorgamiento de auxilio fúnebre
PR-GS-08	Procedimiento para la Formación, Asesoría Técnica y Acompañamiento Social a los Grupos Poblacionales y Generacionales
PR-GS-09	Procedimiento para el acceso a los servicios de salud
PR-GS-10	Procedimiento para las Ayuda alimentaria a Población Vulnerable
PR-GS-12	Procedimiento de atención Psicosocial

PR-GS-20	Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en salud
MA-GS-01	Manual Ayudas Alimentarias Población Vulnerable
MA-GS-02	Manual Base de Datos Aseguramiento
MA-GS-03	Manual del Programa Ampliado de Inmunizaciones

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, 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 Gestión del Talento Humano

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento.
02	19/12/2014	Se actualizan los documentos asociados, los requisitos del MECI 1000, el Objetivo, los Indicadores y Riesgos y la Descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y los Riesgos, se suspenden los procedimientos PR-GS-18 Procedimiento para adjudicación de mejoramiento de vivienda, PR-GS-19 Procedimiento adjudicación subsidio vivienda, PR-GS-15 Procedimiento para la ejecución del programa Familias en Acción, PR-GS-14 Procedimiento para la ejecución del programa Red Unidos y se elimina el PR-GS-20 Procedimiento para la Adopción de Animales
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	30/03/2017	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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		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.
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 actualiza el objetivo, haciendo referencia al desarrollo económico, de la población, 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” y “Clientes” “Información Documentada” “Puntos Críticos de Control” eliminando las referencias a los servicios prestados áreas suprimidas e incluyendo la referencia a los servicios y responsables de las unidades administrativas creadas, , se eliminan los Procedimientos: PR-GS-01 Procedimiento para el desarrollo de la agenda cultural PR-GS-02 Procedimiento para la Formación Artística y Cultural PR-GS-03 Procedimiento para el fortalecimiento del deporte, la recreación y el uso del tiempo libre extraescolar PR-GS-04 Procedimiento para la organización de eventos deportivos, recreativos y tiempo libre PR-GS-05 Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable y la Recreación PR-GS-13 Procedimiento para el Plan estratégico de lectura, escritura y oralidad PR-GS-21 Procedimiento para la Implementación de Unidades Socioculturales Y demás información documentada relacionadas con Deportes y Cultura acorde con la eliminación de estas unidades administrativas y creación del Instituto para la Cultura, recreación y Deportes, por 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 PR-GS-20 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en salud y el MA-GS-03 Manual del Programa Ampliado de Inmunizaciones. Se elimina el FO-GS-12 Procedimiento para la atención Psicosocial. Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P
09	03/03/2022	Se modifica: En Líder del Proceso: El nombre de la Secretaría de Participación Ciudadana. En el Nral 5. Puntos críticos de Control: El nombre de la Secretaría de Participación Ciudadana. Se adiciona: En el Nral. 4. Aporte Estratégico del Proceso se adicionan impactos a los objetivos 1, 3, 4, 5 correspondientes al análisis del contexto estratégico de las diferentes Unidades Administrativas. Se adiciona el objetivo estratégico N° 2 y como se impacta.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 09

Fecha actualización:
08/03/2022

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		<p>En el Nral 5. Puntos críticos de Control, se agrega la denominación "Generadores de Riesgo" Se identificaron y adicionaron otros puntos críticos de control de acuerdo al análisis del contexto estratégico y matriz de riesgos Se adicionan controles y registros a los puntos críticos generadores de riesgo. En el Nral. 8 información Documentada. Los procedimientos: PR-GS-01 Procedimiento para el Desarrollo Agropecuario y Economía Rural PR-GS-02 Procedimiento para la Gestión del Empleo PR-GS-03 Procedimiento Gestión del Emprendimiento PR-GS-04 Procedimiento Capacitación para el Desarrollo Económico PR-GS-05 Procedimiento para la promoción y orientación turística</p> <p>Cambios aprobados en: Acta de marzo de 2022, Comité Primario Dirección de Desarrollo Económico. Acta N°2 del 21 de febrero del 2022 Comité Primario Secretaría de Familia. Acta de marzo de 2022, Comité Primario Secretaría de Movilidad Acta de marzo de 2022, Comité Primario Secretaría de Participación Ciudadana Acta No. 02 del 23 de febrero de 2022 Comité Primario Secretaría de Vivienda Acta Nro. 6 del 07 de febrero de 2022 Comité Primario Secretaría de Salud Acta N° 02 del 25 de febrero del 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 los Líder de Procesos y Líderes SIGI de las Secretarías anteriormente referenciadas.</p>