

Alcaldía de Caldas Antioquia		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
		PROCESO: Seguridad, Convivencia y DD.HH		LÍDER DEL PROCESO: Secretario de Despacho adscrito a la Secretaría de Seguridad y Convivencia	
CÓDIGO: C-SEG-01		VERSIÓN: 01	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19/05/2022		PÁGINA 1 de 3
OBJETIVO DEL PROCESO: Fortalecer la seguridad, la convivencia, la resolución de conflictos, la prevención de la violencia y el goce de derechos de la población, mejorando la gestión pública y el uso del espacio público en el marco del ordenamiento jurídico, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias en el municipio, y velando por la restitución integral de los derechos de las víctimas del conflicto armado					
ALCANCE: Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, su estructura organizativa y sus políticas comunitarias, las condiciones de seguridad, convivencia y goce de derechos de la población que las habita; y concluye con la realización de acciones de promoción, prevención, atención y fortalecimiento institucional y comunitario					
PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:		REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)			
Comunidad Victimas del conflicto armado Fuerza Pública Establecimientos Empresas Entidades de Control Organizaciones Sociales y ONG's Entidades Gubernamentales y no gubernamentales locales, departamentales y nacionales Ministerio de defensa nacional Ministerio del interior		Norma ISO 9001:2015:	<p>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</p> <p>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</p> <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>7.1 RECURSOS</p> <p>7.1.1 Generalidades</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>8.5 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>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>8.6 Liberación de los Productos y Servicios</p> <p>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</p> <p>9. 1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10. MEJORA</p>	
		Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	<p>Dimensión 1. Talento Humano</p> <p>Política de Gestión Estratégica del Talento Humano.</p> <p>Política de Integridad</p> <p>Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p>Política de Planeación institucional.</p> <p>Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público.</p> <p>Política de compra y contratación pública</p> <p>Dimensión 3. Gestión con Valores.</p> <p>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.</p> <p>Política de gobierno digital.</p> <p>Política de seguridad digital.</p> <p>Política de defensa jurídica.</p> <p>Política mejora normativa.</p>	<p>Política Servicio al ciudadano.</p> <p>Política racionalización de trámites.</p> <p>Política de participación ciudadana en la Gestión Pública</p> <p>Dimensión 4. Evaluación de Resultados.</p> <p>Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional</p> <p>Dimensión 5. Información y Comunicación.</p> <p>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</p> <p>Política de Gestión documental.</p> <p>Política gestión de la información estadística</p> <p>Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p> <p>Política gestión del conocimiento y la Innovación.</p> <p>Dimensión 7. Control Interno.</p> <p>Política de control interno</p>	
		Normatividad Legal Aplicable	Normograma - Decreto 104 del 25 de junio de 2021, "Por medio del cual se realiza la delegación en el nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"		
INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:					
INDICADOR	FORMULA		META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
Atención y Orientación a los usuarios	N° Usuarios atendidos/ N° solicitudes recibidas x 100		100%	Mensual	
Permisos y autorizaciones tramitadas	Número de permisos y autorizaciones tramitadas/ N° total de permisos y autorizaciones solicitadas x 100		80%	Mensual	
Porcentaje de denuncias sobre violación de DDHH atendidas	N° denuncias sobre violación de DDHH atendidas/ N° Total de denuncias sobre violación de DDHH x100		90%	Mensual	

Orientaciones psicosociales brindadas	N° Orientaciones realizadas /N° solicitudes de orientacion recibidas x 100	100%	Mensual		
Porcentaje en la atención de los procesos contravencionales	Número de procesos contravencionales atendidos/ N° total de procesos contravencionales solicitados x 100	100%	Mensual		
RECURSOS:		INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO			
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Seguridad y Convivencia	Listado maestro de documentos			
TECNOLÓGICOS	Hardware, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación				
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía				
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado				
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de atención de transformación, comercialización, empleabilidad y desarrollo economico.	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión de Infraestructura Proceso Gestión Financiera Proceso Servicio a la Ciudadanía Proceso Gestión documental Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local Fuerza Pública Ministerio de defensa nacional Ministerio del interior	Plan de acción Informes de gestión Estadísticas e indicadores de seguridad de la MEVAL y Estación de Policía Plan de desarrollo Informes emitidos UARIV Codigo de policía ley 1801 de 2016 Constitución política Normatividad vigente aplicable	H	Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad, la convivencia, la resolución de conflictos, la prevención de la violencia y el goce de derechos de la población en el Municipio	Lineamientos y condiciones básicas de seguridad y convivencia, resolución de conflictos, prevención de la violencia y el goce de derechos de la población en el Municipio Espacios de participación, promoción, prevención de la violencia. Sinergias interinstitucionales	Grupos poblacionales - Comunidad General Organizaciones sociales, sectoriales Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local Fuerza Pública, Autoridad judicial competente. Entidades de control Fiscalía-CAPI Niños-Niñas Adolescentes Mujeres-Hombres Familias Vecinos Víctimas del Conflicto Armado
			Liderar procesos de promoción, prevención, protección y restitución de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario con enfoque en la reparación integral de las víctimas del conflicto armado	Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación. Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de DDHH y DIH.	
			Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad y de garantía de goce efectivo de derechos.	Información gestionada por cada uno de los programas y/o proyectos Información custodiada en los servidores de las dependencias	
			Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia y resolución pacífica de conflictos.	Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia implementadas Informes de gestión Impactos generados por las acciones implementadas Programas para la atención de Víctimas del conflicto, niños, niñas y adolescentes en restitución de derechos realizados	

			Establecer responsabilidades contravencionales enmarcados en la ley 1801 del 2016	Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las querrelas civiles de policía. Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento y monitoreo a las responsabilidades contravencionales Actos administrativos	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSD asociadas al proceso	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas	
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no
RIESGOS		Ver matriz de riesgos institucional - https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorupcion/			
CONTROL DE CAMBIOS					
ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN ACTUAL	FECHA (dd/mm/aaaa)
1	0	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta al rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de octubre de 2021)		1	19/04/2022
ELABORA			APRUEBA		
<u>Yuliana Gutiérrez</u> Profesional Responsable del proceso			<u>Raúl Alejandro Mesa</u> Lider del proceso		
<u>Luis Miguel Sánchez</u> Profesional Contratista Secretaria de Planeación SIG					