



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

| LÍDER DEL PROCESO | TIPO DE PROCESO | RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO |
|--|--|---|
| Secretarios de: Desarrollo Territorial y Familia y Bienestar Social. | Misional | Secretarías de Salud, Familia y Bienestar Social, Movilidad y Tránsito, Educación y Cultura, Gobierno y Desarrollo Ciudadano, Planeación y Desarrollo Territorial y Medio Ambiente. |
| OBJETIVO | ALCANCE | |
| Mejorar conocimientos, habilidades, actitudes, conductas y competencias de los ciudadanos en temas de interés general, realizando actividades de Capacitación, Asesoría y Asistencia, y gestión para el empleo.. | Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de capacitación y finaliza con la evaluación de las capacitaciones y aplicación de acciones de mejoramiento al proceso. | |

1. REQUISITOS APLICABLES:

| NORMA | REQUISITOS | OTROS SISTEMAS | REQUISITOS |
|----------------------|--|----------------|--|
| ISO 9001:2015 | 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO. 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES. 7.5. INFORMACIÓN documentada 7.5.1 Generalidades 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 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | MIPG | Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y planeación Dimensión 3. Gestión con valores para resultados Dimensión 4. Evaluación de Resultados Dimensión 5. Información y Comunicación Dimensión 6. Gestión del Conocimientos y la Innovación Dimensión 7. Control Interno |

Elaboró: Coordinador del SIGSA

Revisó y aprobó: Coordinador del SIGSA



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

| NORMA | REQUISITOS |
|-------|---|
| | 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.3 análisis y evaluación 10. MEJORA |

| OTROS SISTEMAS | REQUISITOS |
|----------------|------------|
| | |

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver. F-AM-07. Normograma.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Usuarios |
|---|---|--|---|--|
| Proceso: Direccionamiento Estratégico. Entidades Gubernamentales Partes interesadas Proceso: Planeación del Desarrollo Territorial | Direccionamiento Estratégico. Políticas y directrices. Responsabilidades y autoridades definidas. Alcances y procesos del SIGSA. Convenios interinstitucionales. Necesidades y solicitudes de capacitación. Plan de Desarrollo Municipal, proyectos y Planes de Acción. | P Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades, amenazas y riesgos para el proceso Identificar las necesidades y/o potencialidades de la población. Definir y estructurar la oferta Institucional de capacitación, Asesoría y Asistencia Registrar y Analizar necesidades de capacitación presentadas por la comunidad y partes interesadas. Analizar la capacidad operativa de la entidad para | Cronograma de capacitaciones. Necesidades de recursos. Necesidades de comunicación y difusión. Oferta Institucional Programación y planeación de Eventos de capacitación, Asesoría y Asistencia, emprendimiento y empleabilidad | Usuarios y Partes interesadas Proceso: Comunicación Publica Proceso: Hacienda Publica Proceso: Gestión Jurídica y Contractual. Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos. |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Usuarios |
|--|--|---|--|---|
| Proceso: Gestión Jurídica y Contractual | <p>Normatividad Legal aplicable.</p> <p>Lugares y Actividades de turismo</p> | <p>Atender la oferta y demanda de los servicios asociados al proceso</p> <p>Planear las actividades de capacitación, Asesoría y Asistencia.</p> <p>Planear actividades y eventos de promoción del Emprendimiento y para la Gestión del Empleo</p> <p>Identificar los sitios y actividades turísticas del Municipio</p> <p>Planificar la promoción de los sitios y actividades Turísticas del Municipio</p> | Plan de Turismo para el Municipio | |
| <p>Procesos Estratégicos y de Apoyo del SIGSA</p> <p>Usuarios y Partes interesadas Congreso de la Republica</p> <p>Entidades Gubernamentales</p> | <p>Plan de Desarrollo</p> <p>Planes de acción</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Bienes y Servicios</p> <p>Recursos físicos, lodísticos y tecnológicos.</p> <p>Alianzas y Convenios para la prestación del servicio.</p> <p>Normatividad Vigente Aplicable</p> | <p>Realizar las Gestiones Necesarias para la disposición de personal y la logística necesaria para la realización de las capacitaciones, asesorías y Asistencias programadas</p> <p>Realizar las capacitaciones, asesorías y Asistencias definidas.</p> <p>Evaluar de las capacitaciones, asesorías y Asistencias Realizadas.</p> <p>Realizar actividades, eventos y convenios de promoción del Emprendimiento y para la Gestión del Empleo</p> <p>Promocionar los sitios y actividades Turísticas del Municipio</p> <p>Proteger los bienes y datos de propiedad del usuario y proveedores externos, solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso</p> | <p>Bienes y Servicios contratados</p> <p>Convocatorias</p> <p>Listas de Asistencia</p> <p>Material gráfico y publicitario</p> <p>Registros Fotográficos</p> <p>Usuarios capacitados.</p> <p>Actividades y eventos de promoción del Emprendimiento y Gestión del Empleo</p> <p>Eventos de promoción de los sitios y actividades</p> | <p>Proceso Gestión de la Competitividad y Estilos de Vida</p> <p>Usuarios y Partes interesadas.</p> |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Usuarios |
|---|---|--|--|---|
| | <p>Información del Proceso</p> <p>Plan de Turismo</p> <p>Bienes y datos de propiedad del usuario y proveedores Externos</p> | | <p>turísticas del Municipio</p> <p>Bienes y datos de propiedad del usuario y proveedores externos identificados y controlados</p> | |
| <p>Proceso Gestión de la Competitividad y estilos de Vida</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de control.</p> | <p>Información y Resultados de la gestión del proceso</p> <p>Información de la prestación de los Servicios asociados al Proceso</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Indicadores del Proceso</p> <p>Contratos de bienes y servicios asociados al 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>Registro de Salidas No</p> | <p>Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar los resultados de los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.</p> <p>Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados</p> <p>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 relacionados con el proceso.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)</p> | <p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de percepción a los usuarios - PQRSD Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Interventoría y supervisión a los Servicios contratados - Análisis de riesgos - Análisis de | <p>Proceso Gestión de la Competitividad y estilos de Vida</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Partes interesadas.</p> |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Usuarios |
|---|--|---|--|---|
| | Conformes (servicios no conformes) | | Indicadores de gestión Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento | |
| Proceso Gestión de la Competitividad y estilos de Vida Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión | Necesidades de actualización de la información documentada aplicable al proceso Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora Identificación de nuevos Riesgos para el proceso Necesidades de actualización o fortalecimiento de los Indicadores de gestión | A Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora). Actualizar el Mapa de Riesgos Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas | Información Documentada actualizada Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Matriz de Riesgos actualizada Cierre de los hallazgos (acciones Correctivas, preventivas Eficaces) | Proceso Gestión de La Competitividad y estilos de Vida Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión |

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver. Matriz de Indicadores

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

Ver. Matriz de Riesgos



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

| CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTOS |
|---------------|--|
| P-CE-01 | Procedimiento para capacitación |
| P-CE-02 | Procedimiento para la asesoría y Asistencia |
| P-CE-03 | Procedimiento programas de capacitación en la casa de la cultura la Barquereña |
| No aplica | Plan de Turismo |

7. RECURSOS:

| TIPO DE RECURSO | DESCRIPCIÓN | QUIEN LO SUMINISTRA |
|------------------------|---|--|
| Físico | Oficina y equipos de oficina, Hardware, Software (Office y Aplicaciones Especializadas), Papelería. | Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos. |
| Humano | Secretarios (as) de Despacho y Responsables del Servicio o Trámite. | Proceso: Gestión del Talento Humano |
| Ambiente de Trabajo | Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada. | Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN INICIAL | IDENTIFICACION DEL CAMBIO | VERSIÓN FINAL |
|--------------|------------------------|---|----------------------|
| Sin Datos | 00 | Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC. | 01 |
| Sin Datos | 01 | Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. | 02 |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ESTILOS DE VIDA**

C-CE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

| FECHA | VERSIÓN INICIAL | IDENTIFICACION DEL CAMBIO | VERSIÓN FINAL |
|------------|-----------------|--|---------------|
| | | Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían. | |
| Sin Datos | 02 | Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoría interna de calidad. | 03 |
| Sin Datos | 03 | Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión. | 04 |
| 30/10/2017 | 04 | Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015. | 05 |
| 13/07/2018 | 05 | Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI 1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA. | 06 |
| 14/02/2019 | 06 | Se actualizan el nombre del Proceso, antes "Capacitación", el objetivo y las actividades del proceso acorde a los cambios en la estructura de procesos Acta N° 1 Comité de Planeación y Gestión 14/02/2019 | 07 |