



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA**

C-SC-01 Versión: 00
Fecha: 14/02/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Secretario De Gobierno	Misional	de Secretarios de Despacho Gobierno y Desarrollo Ciudadano, Movilidad y Transito
OBJETIVO	ALCANCE	
Fortalecer la gestión pública en la prevención de la violencia, fomentando la sana convivencia, la seguridad, la resolución de conflictos y el goce de derechos de la población, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias.	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 y la aplicación de acciones de mejoramiento al proceso	

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente

Norma	Requisitos
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 Conocimiento y la Innovación. Dimensión 7.. Control Interno



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA**

C-SC-01 Versión: 00
Fecha: 14/02/2019

9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

--	--

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

F-IN-02 Listado maestro de documentos externos

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso Direccionamiento o estratégico Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Proceso Gestión de trámites y servicios Consejos, Mesas o Comités Temáticos Comunidades Diferenciales Contraventores Ministerio de Transporte Proceso de Inspección, Vigilancia y	Contexto Estratégico de la Entidad Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Política y Objetivos de Calidad. Documentación aplicable al proceso. Normatividad Aplicable al proceso. Solicitud de acceso a los servicios Demanda de audiencias y fallos	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. Identificar la capacidad institucional, políticas y comunitarias, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prevención de la violencia, fomento de la sana convivencia, la seguridad, la resolución de conflictos y el goce de derechos de la población Identificar y Gestionar los recursos necesarios para la prestación de los servicios asociados al proceso. Recibir los informes de contraventores y planificar la atención de los mismos	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. 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	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos Proceso Hacienda Pública. Proceso Gestión Jurídica y Contractual Proceso Gestión del Talento Humano. Comunidad en General Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia SETSA



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA**

C-SC-01 Versión: 00
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Control				
Proceso Direccional o Estratégico Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos Proceso Hacienda pública Proceso Gestión del Talento Humano. Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos Proceso Comunicación Pública Entidades públicas Proceso Gestión de Trámites y Servicios Ministerio Público	Estrategias, Programas y proyectos priorizados. Bienes y Servicios Contratados Recursos requeridos suministrados. Requerimientos de Ley Informes de contraventores de tránsito Necesidades y Requerimientos de Asesoría y asistencia Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	Promover la convivencia pacífica Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad en el Municipio Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad y de garantía de goce efectivo de derechos. Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia y resolución pacífica de conflictos. Acercar los servicios de justicia al ciudadano fortaleciendo los servicios de justicia de competencia del Ente territorial H Liderar procesos de promoción, prevención y protección de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario con enfoque en la reparación integral. Apoyar los Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública. Realizar acciones tendientes a la protección y restitución de los derechos de las personas Realizar acciones para el mantenimiento del orden público. Atender audiencias por infracciones de tránsito Establecer responsabilidades contravencionales	Lineamientos y condiciones básicas de seguridad, convivencia, participación, promoción, prevención y atención para la garantía de derechos con enfoque diferencial. Información para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de seguridad y garantía del goce efectivo de derechos. Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia Programas para la atención de Víctimas Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación. Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de los Derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario. Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública apoyados en su proceso de fortalecimiento. Consejos, Mesas y/o Comités interinstitucionales temáticos creados y operando. Acciones complementarias	Comunidad en general y Partes interesadas Grupos poblacionales Organizaciones sociales, sectoriales Entidades e instituciones públicas y privadas Fuerza Pública, Proceso Gestión de la Información I Autoridades competentes. Órganos de Vigilancia y control Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA**

C-SC-01 Versión: 00
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Contraventores</p> <p>Ministerio de Transporte</p>		<p>Brindar la Asesoría y Asistencia Relacionada con el proceso</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>para el mantenimiento del orden público</p> <p>Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las 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>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 la Seguridad y la Convivencia</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de control</p> <p>Veedurías</p> <p>Autoridades Ambientales</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>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Servicios contratados</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>Rrecopilar 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 (Productos o servicios no conformes),</p> <p>Realizar interventoría a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo</p>	<p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de percepción - PQRS Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes - Interventoría y supervisión a los Servicios contratados - Mapa de riesgos - Indicadores de gestión <p>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Veedurías</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA**

C-SC-01 Versión: 00
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Indicadores de gestión	<p>los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Analizar los informes de gestión</p>		
<p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia</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>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 Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia</p> <p>Alta Dirección</p> <p>Control Interno de Gestión.</p> <p>Órganos de Control</p>

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

Ver. Matriz de Indicadores.

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

Ver. F-DE-04 Matriz de Riesgos.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA**

C-SC-01 Versión: 00
Fecha: 14/02/2019

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-SC-01	Procedimiento para Medidas de Protección Violencia Intrafamiliar
P-SC-02	Procedimiento para Audiencias de Conciliación
P-SC-03	Procedimiento para Reconocimiento Voluntario
P-SC-04	Procedimiento para Atención por Vulneración de Derechos
P-SC-07	Procedimiento para Contravenciones de tránsito
P-SC-09	Procedimiento para Registro y Monitoreo de la Seguridad por Cámaras
P-SC-10	Procedimiento para Infracciones Código de Policía
P-SC-11	Procedimiento para Mediación en Conflictos
P-SC-12	Procedimiento para Despachos Comisorios
P-SC-13	Procedimiento para Protección de Bienes Inmuebles privados
O-SC-01	Situaciones De Agresión
O-SC-02	Protocolo Peritazgo Psicojuridico
O-SC-03	Protocolo Peritazgo Social

7. RECURSOS

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Físico	Oficinas y equipos de oficina, Hardware, Software, Aplicaciones Medios de Comunicación, Sala de Reuniones	Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Alcalde, Asesores, Secretaria	Proceso: Gestión del Talento Humano.
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
14/02/2019	00	Creación del Documento	00