



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Secretario de Familia y Bienestar Social	Misional	Secretarios (as) de Salud, de Familia y Bienestar Social, de Educación y Cultura, Gobierno y Desarrollo Ciudadano, Movilidad y Transito; Medio Ambiente; Planeación y Desarrollo Territorial
OBJETIVO	ALCANCE	
Fomentar el desarrollo social de la población sabaneteña, a través del, apoyo social y la participación ciudadana, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de las partes interesadas.	Inicia con la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y finaliza con la evaluación y mejora del proceso	

1. REQUISITOS APLICABLES:

NORMA	REQUISITOS
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 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

NORMA	REQUISITOS
MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Dimensión 3. Gestión con Valores. Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Dimensión 5. Información y Comunicación. Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno

Elaboró: Lider SIGSA

Revisó y aprobó: Coordinador de Calidad



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

NORMA	REQUISITOS
	8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.6 Liberación de los Productos y Servicios 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9. 1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

NORMA	REQUISITOS

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver. F-IN-02.Listado Maestro de documentos Externos.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direccionamiento Estratégico.	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	P Identificar las necesidades, solicitudes, expectativas y potencialidades de los usuarios y partes interesadas en el proceso Caracterizar, los grupos poblaciones objeto de atención social Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y Amenazas para el proceso	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Usuarios y Partes Interesadas.
Partes Interesadas.	Información de la población		Caracterización de la población	Proceso: Comunicación Pública.
Entidades	Factores externos, internos y del proceso Solicitudes de usuarios y		Identificación de oportunidades y Amenazas para el proceso	Proceso: Hacienda



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Gubernamentales. del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Congreso de la República</p> <p>Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales</p>	<p>partes interesadas</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal. Proyectos y Planes de Acción.</p> <p>Normatividad legal aplicable.</p> <p>Políticas, directrices y lineamientos</p> <p>Riesgos detectados</p>	<p>Revisar de la normatividad legal aplicable para la prestación de los servicios asociados al proceso</p> <p>Evaluar la capacidad operativa y financiera para la prestación de los servicios asociados al proceso.</p> <p>Implementar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia en los programas y proyectos para la población objeto de atención Social.</p> <p>Identificar y formular estrategias de intervención e inclusión social</p> <p>Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de atención social y desarrollo social.</p> <p>Planificar la realización de programas y actividades de fomento para la organización y participación ciudadana y comunitaria con enfoque diferencial</p> <p>Planear la atención a emergencias y desastres</p>	<p>Requisitos mínimos para la prestación del servicio</p> <p>Necesidades de recursos.</p> <p>Necesidades de comunicación y difusión de trámites y servicios.</p> <p>Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura</p> <p>Cronograma de actividades de desarrollo social.</p> <p>Programas y proyectos priorizados. Oferta institucional de programas y proyectos</p> <p>Necesidades de Contratación</p> <p>Plan de atención de emergencias y desastres</p>	<p>Pública.</p> <p>Proceso: Gestión jurídica y contractual.</p> <p>Proceso: Gestión de recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Comunidad en general</p>
<p>Procesos:</p>	<p>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Cronograma de actividades de desarrollo social o registro de solicitudes. Plan de calidad.</p>	<p>H</p> <p>Proporcionar o facilitar el ingreso a programas y beneficios sociales</p> <p>Seleccionar a los beneficiarios de acuerdo a los lineamientos establecidos (si es necesario).</p> <p>Gestionar y brindar la atención y desarrollo de programas y actividades para el desarrollo social a</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Procedimientos del proceso.</p>	<p>Partes interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p> <p>Proceso: Evaluación y Mejora.</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Hacienda pública.</p> <p>Proceso: Gestión de Trámites y servicios.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual.</p> <p>Proceso: Gestión de Recursos Físicos y tecnológicos.</p> <p>Veedurías Ciudadanas</p>	<p>Disponibilidades y compromisos presupuestales.</p> <p>Matriz de Servicios.</p> <p>Compras, contratación, asesoría y asistencia jurídica.</p> <p>Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. Políticas TIC'S.</p> <p>Conceptos.</p>	<p>los diferentes grupos poblacionales.</p> <p>Gestionar y entregar apoyos sociales</p> <p>Realizar programas y actividades de Promoción y protección de la Salud Pública; seguridad Social, servicios de Salud y promoción del Capital Social.</p> <p>Gestionar y realizar Programas Culturales y de uso del tiempo libre</p> <p>Realizar programas y actividades para fomentar la participación ciudadana</p> <p>Promover la organización y participación ciudadana y comunitaria con enfoque diferencial</p> <p>Gestionar la reparación integral a víctimas del conflicto armado</p> <p>Gestionar ayudas para los damnificados de emergencias y/o desastres</p>	<p>Actividades y/o registros controlados y evaluados.</p> <p>Usuarios beneficiados y apoyados.</p> <p>Matriz de riesgos.</p> <p>Solicitud de Actos Administrativos.</p> <p>Informes de Gestión del Proceso.</p>	
<p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</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</p>	<p align="center">V</p> <p>Evaluar la conformidad del proceso.</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>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 	<p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Control Interno de Gestión Órganos de control.	servicios asociados al 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)	Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados. 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 relacionados con el proceso. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)	Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Interventoría y supervisión a los Servicios contratados - Análisis de riesgos - Análisis de Indicadores de gestión Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	Órganos de Control Partes interesadas.
Proceso Gestión del Desarrollo Social 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 del Desarrollo Social Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver. Matriz de Indicadores.

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

Ver. F-DE-04 Matriz de Riesgos.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-DS-01	Procedimiento para el apoyo social
P-DS-03	Procedimiento para la realización de eventos
P-DS-04	Procedimiento para la atención a población desplazada y/o víctimas del conflicto armado.
P-DS-05	Procedimiento para la atención inmediata a emergencias

7. RECURSOS:

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIEN LO SUMINISTRA
Físico	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, Hardware y software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Secretario(a) de Despacho Responsables de la aplicación del proceso, Profesionales Universitarios, Técnicos, Auxiliares Administrativos y contratistas de prestación de servicios	Proceso: Gestión del Talento Humano
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente, iluminación, ventilación, ergonomía adecuada, relaciones interpersonales y trabajo en equipo que faciliten el logro de los objetivos del proceso	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

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. 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.	02
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 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