



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Secretarios (as) de Salud, de Familia y Bienestar Social, de Educación y Cultura, y de Gobierno y Desarrollo Ciudadano,.	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; General.
OBJETIVO	ALCANCE	
Fomentar el desarrollo social de la población sabaneteña, a través de la asesoría y asistencia técnica, apoyo social y participación ciudadana, que contribuya 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	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	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: Coordinador SIGSA

Revisó y aprobó: Representante de la Dirección para el SIGSA



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

NORMA	REQUISITOS
	8.2 REQUISITOS PARA 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) 8.5.3 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-AM-07. Normograma.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direccionamiento Estratégico. Partes Interesadas.	Direccionamiento Estratégico. Políticas y directrices. Responsabilidades y autoridades definidas. Alcances y procesos del SIGSA. Necesidades y expectativas.	P Identificar la necesidad o solicitud las partes interesadas. Revisión de la normatividad legal aplicable para la prestación del servicio. Evaluar el cumplimiento de los requisitos y la capacidad para prestar el servicio.	Cronograma de actividades de desarrollo social. Registro de solicitudes. Necesidades de recursos. Necesidades de comunicación y difusión de trámites y servicios.	Partes Interesadas. Proceso: Comunicación Pública. Proceso: Hacienda Pública. Proceso: Gestión jurídica y contractual.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso: Planeación del desarrollo Territorial.</p> <p>Proceso: Gestión jurídica y contractual.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p> <p>Proceso: Gestión del Talento Humano.</p>	<p>Plan de Desarrollo Municipal. Proyectos y Planes de Acción.</p> <p>Normatividad legal aplicable. Actos administrativos</p> <p>Políticas, directrices y lineamientos</p> <p>Entradas para la identificación de peligros.</p>	<p>Planear las actividades de desarrollo social.</p> <p>Identificar los peligros y riesgos asociados a las actividades del proceso.</p>	<p>Requisitos mínimos revisados para la prestación del servicio.</p> <p>Plan de calidad si aplica.</p> <p>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos</p>	<p>Proceso: Gestión de recursos físicos y tecnológicos.</p>
<p>Procesos: Hacienda pública.</p> <p>Proceso: Gestión de Trámites y servicios.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual.</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>Disponibilidades y compromisos presupuestales.</p> <p>Matriz de Servicios.</p> <p>Compras, contratación, asesoría y asistencia jurídica.</p>	<p align="center">H</p> <p>Implementar los controles operacionales relacionados con los peligros y los riesgos identificados en el proceso.</p> <p>Seleccionar a los beneficiarios de acuerdo a los lineamientos establecidos (si es necesario).</p> <p>Convocar a los usuarios.</p> <p>Realizar las actividades de desarrollo social.</p> <p>Analizar los riesgos del proceso.</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Procedimientos del proceso.</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</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: 06
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Gestión de Recursos Físicos y tecnológicos. Veedurías Ciudadanas	Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. Políticas TIC'S. Conceptos.			Proceso.	
Todos los procesos. Entidades Gubernamentales.	Plan de trabajo anual de Control Interno. Planes de Auditoria. Matriz de Riesgos. Mecanismos de evaluación del proceso.	V	Evaluar la conformidad del proceso. Analizar la medición y evaluación del proceso. Analizar la gestión del riesgo. Analizar el cumplimiento de los indicadores. Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.	Conformidad del proceso. Planes de Mejora Riesgos Evaluados. Indicadores evaluados. Informes de supervisión y vigilancia.	Proceso: Evaluación y Mejora. Partes interesadas. Entidades gubernamentales.
Proceso: Evaluación y Mejora.	Planes de mejora.	A	Tomar acciones pertinentes.	Seguimiento a Planes de Mejora.	Todos los procesos.

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver. Matriz de Indicadores.

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

Ver. Matriz de Riesgos.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-DS-01	Procedimiento para el apoyo social
P-DS-02	Procedimiento para la asesoría y asistencia
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	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. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al	02



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
		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 auditoria 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