



**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

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

<p>9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA</p>
--

--

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver normatividad <https://www.sabaneta.gov.co/files/pdf/normograma.pdf>

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso Direccionamiento estratégico</p> <p>Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Proceso Gestión de trámites y servicios</p> <p>Consejos, Mesas o Comités Temáticos</p> <p>Comunidades Diferenciales</p>	<p>Contexto Estratégico de la Entidad</p> <p>Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso.</p> <p>Política y Objetivos de Calidad.</p> <p>Documentación aplicable al proceso.</p> <p>Normatividad Aplicable al proceso.</p> <p>Solicitud de acceso a</p>	<p>Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades, amenazas y riesgos para el proceso</p> <p>Identificar las necesidades y/o potencialidades de la población.</p> <p>Identificar la capacidad institucional, políticas y comunitarias, para la prestación de los servicios</p> <p>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</p> <p>Identificar y Gestionar los recursos necesarios para</p>	<p>Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso</p> <p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.</p> <p>Necesidades de Recursos.</p> <p>Necesidades de Contratación.</p> <p>Planes de acción</p> <p>Infracciones identificadas por fallos de comparendos y accidentes de tránsito, por alcoholemia, por retención y entrega de vehículos</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos</p> <p>Proceso Hacienda Pública.</p> <p>Proceso Gestión Jurídica y Contractual</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p> <p>Comunidad en General</p> <p>Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia</p>



**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>Proceso de Inspección, Vigilancia y Control</p>	<p>los servicios</p> <p>Demanda de audiencias y fallos</p>	<p>la prestación de los servicios asociados al proceso.</p> <p>Recibir los informes de contraventores y planificar la atención de los mismos</p>		<p>SETSA</p>
<p>Proceso Direccionamiento o Estratégico</p> <p>Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos</p> <p>Proceso Hacienda pública</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p> <p>Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos</p> <p>Proceso</p>	<p>Estrategias, Programas y proyectos priorizados.</p> <p>Bienes y Servicios Contratados</p> <p>Recursos requeridos suministrados.</p> <p>Requerimientos de Ley</p> <p>Informes de contraventores de tránsito</p> <p>Necesidades y Requerimientos de Asesoría y asistencia</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas</p>	<p>Promover la convivencia pacífica</p> <p>Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad en el Municipio</p> <p>Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad y de garantía de goce efectivo de derechos.</p> <p>Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia y resolución pacífica de conflictos.</p> <p>Acercar los servicios de justicia al ciudadano fortaleciendo los servicios de justicia de competencia del Ente territorial</p> <p>Liderar procesos de promoción, prevención y protección de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario con enfoque en la reparación integral.</p> <p>Apoyar los Organismos de seguridad, justicia y</p>	<p>Lineamientos y condiciones básicas de seguridad, convivencia, participación, promoción, prevención y atención para la garantía de derechos con enfoque diferencial.</p> <p>Información para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de seguridad y garantía del goce efectivo de derechos.</p> <p>Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia</p> <p>Programas para la atención de Víctimas</p> <p>Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación.</p> <p>Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de los Derechos</p>	<p>Comunidad en general y Partes interesadas</p> <p>Grupos poblacionales</p> <p>Organizaciones sociales, sectoriales</p> <p>Entidades e instituciones públicas y privadas</p> <p>Fuerza Pública,</p> <p>Proceso Gestión de la Información I</p> <p>Autoridades competentes.</p> <p>Órganos de Vigilancia y control</p> <p>Proceso Gestión de la Seguridad y</p>



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

C-SC-01 Versión: 00

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Comunicación Pública</p> <p>Entidades públicas</p> <p>Proceso Gestión de Trámites y Servicios</p> <p>Ministerio Público</p> <p>Contraventores</p> <p>Ministerio de Transporte</p>		<p>fuerza pública.</p> <p>Realizar acciones tendientes a la protección y restitución de los derechos de las personas</p> <p>Realizar acciones para el mantenimiento del orden público.</p> <p>Atender audiencias por infracciones de tránsito</p> <p>Establecer responsabilidades contravencionales</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>humanos y el Derecho Internacional Humanitario.</p> <p>Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública apoyados en su proceso de fortalecimiento.</p> <p>Consejos, Mesas y/o Comités interinstitucionales temáticos creados y operando.</p> <p>Acciones complementarias 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>la Convivencia</p>
<p>Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia</p> <p>Proceso</p>	<p>Servicios asociados al Proceso</p> <p>Resultados de la gestión del proceso</p>	<p>v</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</p>	<p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de percepción 	<p>Proceso Gestión de la Seguridad y la Convivencia</p> <p>Proceso Evaluación</p>



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

C-SC-01 Versión: 00

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>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>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>Indicadores de gestión</p>	<p>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 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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 <li style="padding-left: 20px;">Oportunidades de Mejoramiento <li style="padding-left: 20px;">Plan de Mejoramiento 	<p>de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Veedurías</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</p>	<p>A</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</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</p>



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

C-SC-01 Versión: 00

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Conformes Mapa de riesgos Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Indicadores de gestión Riesgos	(Correctivas, preventivas) Implementadas		Gestión. Órganos de Control

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

Ver Indicadores [PA_SEG_DICIEMBRE_31ENE21.pdf \(sabaneta.gov.co\)](#)

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

RIESGO	ACCIONES	CONTROLES	FRECUENCIA DE REVISIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Demora en la atención de las peticiones y/o solicitudes de apoyo social de la comunidad.	Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los cronogramas	Establecimiento de cronogramas para ayudas y programas sociales	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Emisión de respuestas inadecuadas a los usuarios.	Revisar, verificar y ajustar, si se requiere, la respuesta antes de la entrega del usuario final	designación del funcionario competente para dar respuesta a la solicitudes en cada dependencia	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Incremento en las atenciones por el fenómenos de la pandemia	Realizar un control en la atención basado en el pico y cedula	Utilizar todos protocolos de Bioseguridad	Trimestral	Secretaría de Gobierno



**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



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

C-SC-01 Versión: 00

Fecha: 14/02/2019

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