



**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
<b>ISO 9001:2015</b>	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

NORMA	REQUISITOS
<b>MIPG</b>	<b>Dimensión 1.</b> Talento Humano <b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación <b>Dimensión 3.</b> Gestión con Valores. <b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados. <b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación. <b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación. <b>Dimensión 7.</b> 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
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 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 normatividad <https://www.sabaneta.gov.co/files/pdf/normograma.pdf>

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direccionamiento Estratégico.	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes	<b>P</b> Identificar las necesidades, solicitudes, expectativas y potencialidades de los usuarios y	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes	Usuarios y Partes Interesadas.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Partes Interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales. del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Congreso de la República</p> <p>Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales</p>	<p>interesadas en el proceso</p> <p>Información de la población</p> <p>Factores externos, internos y del proceso</p> <p>Solicitudes de usuarios y partes interesadas</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Proyectos y Planes de Acción.</p> <p>Normatividad legal aplicable.</p> <p>Políticas, directrices y lineamientos</p> <p>Riesgos detectados</p>	<p>partes interesadas en el proceso</p> <p>Caracterizar, los grupos poblaciones objeto de atención social</p> <p>Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y Amenazas para el proceso</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>interesadas en el proceso</p> <p>Caracterización de la población</p> <p>Identificación de oportunidades y Amenazas para el proceso</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</p>	<p>Proceso: Comunicación Pública.</p> <p>Proceso: Hacienda Pública.</p> <p>Proceso: Gestión jurídica y contractual.</p> <p>Proceso: Gestión de recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Comunidad en general</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		Planear la atención a emergencias y desastres	Contratación  Plan de atención de emergencias y desastres	
<p>Procesos: 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>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>Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. Políticas TIC´S.</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 los diferentes grupos poblacionales.</p> <p>Gestionar y entregar apoyos sociales</p> <p><b>H</b> 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</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</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
Veedurías Ciudadanas	Conceptos.	<p>conflicto armado</p> <p>Gestionar ayudas para los damnificados de emergencias y/o desastres</p>	<p>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>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 align="center"><b>V</b></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>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</p>	<p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prestación de servicios asociados al Proceso</li> <li>- Encuesta de percepción a los usuarios</li> <li>- PQRS Tramitadas</li> <li>- Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>- Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interventoría y supervisión a los Servicios contratados</li> </ul> </li> <li>- Análisis de riesgos</li> <li>- Análisis de Indicadores</li> </ul>	<p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</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 DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Conformes (servicios no conformes)	<p>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>de gestión</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	
<p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Necesidades de actualización de la información documentada aplicable al proceso</p> <p>Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora</p> <p>Identificación de nuevos Riesgos para el proceso</p> <p>Necesidades de actualización o fortalecimiento de los Indicadores de gestión</p>	<p><b>A</b></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>Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión</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>Matriz de Riesgos actualizada</p> <p>Cierre de los hallazgos (acciones Correctivas, preventivas Eficaces)</p>	<p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p>

#### 4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Indicadores [PA\\_SEG\\_DICIEMBRE\\_31ENE21.pdf \(sabaneta.gov.co\)](#)

#### 5. GESTIÓN DEL RIESGOS.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

<b>RIESGO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>
Entregas discontinuas de los apoyos sociales	realización de cronogramas de las entregas	Supervisión las entregas de apoyos sociales	Semestral	Secretaría General
Incumplimiento en la realización de los eventos y entrega de apoyos sociales	realización de cronogramas acorde a lo planeado	Verificación del cumplimiento de cronogramas	Semestral	Secretaría General
Inadecuada planificación de las actividades relacionadas con el proceso	Revisiones periódicas, Reprogramar las actividades proyectadas en el plan de acción	Revisión al cumplimiento al plan de acción	Trimestral	Secretaría General
Entrega de ayudas a la personas que no lo necesitan	Revisión de las caracterizaciones de los usuarios beneficiados y normatividad a servidores públicos	Comprobación del cumplimiento de requisitos para la entrega de apoyos sociales	Trimestral	Secretaría General
Utilizar los apoyos sociales con fines proselitistas	Revisión previa de que el usuario cumplió requisitos	Supervisión a las decisiones de los funcionarios que validan la entrega de beneficios	Trimestral	Secretaría General
Incumplimiento en la entrega ayudas humanitarias.	Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los cronogramas, diligenciar las caracterizaciones para priorizar las familias más vulnerables.	Cronograma de Actividades de Apoyo Social.	Trimestral	Secretaría General
Entrega de apoyo social sin el	Realizar campañas de socialización y	Verificación de los requisitos establecidos	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

cumplimiento de requisitos.	sensibilización frente las conductas éticas de los servidores públicos	para la entrega de apoyo social.		
Aumento en las ayudas Humanitarias debido a la pandemia del COVID-19	Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los cronogramas, diligenciar las caracterizaciones para priorizar las familias más vulnerables.	Cronograma de Actividades de Apoyo Social.	Trimestral	Secretaría General
Desinterés o poca participación de la comunidad en los procesos del desarrollo social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar impacto de las capacitaciones</li> <li>- Buscar nuevas estrategias de difusión y convocatoria para la población objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una difusión oportuna de las actividades de la secretaria.</li> <li>- Estudiar las necesidades de la comunidad para planificar las actividades.</li> </ul>	Trimestral	Secretaría de Salud
Personal insuficiente para los procesos sociales y de atención a la comunidad.	Priorizar la contratación del personal, según las necesidades de las áreas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del contexto.</li> <li>- Agilizar el proceso de contratación del personal de apoyo.</li> <li>- Análisis de las necesidades de contratación de personal para la atención de servicios de la Secretaría a la comunidad.</li> </ul>	Semestral	Secretaría de Salud





**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

<p>Incumplimiento de las actividades propuestas de Gestión del Desarrollo Social a la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las metas y actividades propuestas.</li> <li>- Realizar un cronograma de actividades para cada actividad del plan de acción.</li> </ul>	<p>Realizar la planeación de las actividades mensuales enfocadas a cubrir las necesidades de la población y el plan de desarrollo. Contratar el personal necesario para cubrir la oferta institucional y la demanda de la población. Realizar el plan de calidad. Realizar adecuada difusión por medios tradicionales y tecnológicos.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría de Salud</p>
<p>Insuficiencia Tecnológica que permita la atención interinstitucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información, orientación y verificar el estado de las solicitudes a través del F-TS-14.</li> <li>- Capacitar al personal en el uso de las herramientas tecnológicas para la atención de los usuarios.</li> <li>- Realizar la encuesta de satisfacción de los usuarios y partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar mediante llamadas telefónicas si el proceso que activo el usuario se culminó efectivamente.</li> <li>- Encuesta de satisfacción de los usuarios y partes interesadas F-EM-09.</li> <li>- Formato de atención a la comunidad, registro de solicitudes F-TS-</li> </ul>	<p>Trimestral</p>	<p>Secretaría de Salud</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

	interesadas F-EM-09.	14.		

**6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>
P-DS-01	Procedimiento para el apoyo social
P-DS-03	Procedimiento para la realización de eventos



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>
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
L-DS-01	Plan de contingencia

**7. RECURSOS:**

<b>TIPO DE RECURSO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>QUIEN LO SUMINISTRA</b>
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

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN INICIAL</b>	<b>IDENTIFICACION DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL</b>
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	01



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

C-DS-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
		de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	
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 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
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