



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Líder del Proceso: Secretario (a) de Gobierno

Tipo de Proceso: Misional

Objetivo: Realizar una gestión político-administrativa del Municipio, siendo responsable de la formación de políticas institucionales y de la optación y ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados con la preservación del orden público, la civilidad, y la sana convivencia. Así como en el control y vigilancia de la actividad comercial y el uso adecuado del espacio público.

Alcance: Asesoría, asistencia, tramites, actividades de inspección, vigilancia y control de Gobierno.



**Municipio de La
Estrella**

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015

- 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
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Cliente
 - 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.3 Toma de Conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 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 Revisión del Servicio
- 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del Cliente
 - 9.1.3 Análisis y Evaluación
- 9.2 Auditoría Interna
- 10 Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

MECI:2014

Requisitos generales:

- 1.3.1. Política de la administración del riesgo
- 1.3.2.2. Identificación del riesgo
- 1.3.3. Análisis y valoración del riesgo
- 2.1.1. Autoevaluación de control y gestión
- 2.3.1. Plan de mejoramiento

Requisitos específicos:

- 1.2.2. Planes, programas y proyectos
- 1.2.4. Indicadores de gestión
- 3. Información de comunicación Interna y externa (Rendición anual de cuenta con la intervención de los diferentes grupos de interés, veedurías y ciudadanía)

Requisitos de Ley Aplicables: Ver FO-PA-04 "Listado Maestro de Documentos Externos"

Requisitos de partes interesadas: Ver archivo Partes Interesadas de la Secretaría de Gobierno.

Requisitos del Cliente: Eficacia oportunidad y servicio al Ciudadano

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planificación del Desarrollo Municipal	Lineamientos del Plan de Desarrollo	P 1. Identificar los diferentes servicios de asistencia al ciudadano. 2. Identificar los diferentes trámites a gestionar en el proceso.		
Comunidad	Necesidades y requerimientos	H 3. Ejecutar actividades propias: Inspección de Policía <ul style="list-style-type: none"> • Espacio público • Establecimientos de comercio • Control urbanístico • Convivencia ciudadana 	Control en el espacio Público, urbanismos, convivencia ciudadana	Comunidad



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		<p>Comisaria de Familia</p> <ul style="list-style-type: none">• Funciones Administrativas• Funciones Conciliatorias (Familia)• Funciones Policivas• Funciones Judiciales <p>Cárcel</p> <ul style="list-style-type: none">• Resocialización <p>CAVIF</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de atención a los usuarios (SAU)• Fiscal de atención al usuario <p>Control Político</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordinar y apoyar a la Policía Nacional y al Ejército Nacional• Apoyar a la Registraduría	<p>Protección a menores de edad en la protección del niño y la familia.</p> <p>Control de Internos de la Cárcel</p> <p>Asesoría en temas familiares</p>	



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
Comunidad	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	V	4. Realizar de seguimiento al proceso. 5. Gestionar los servicios no conformes. 6. Gestionar PQRSFD 7. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario. 8. Reportar indicadores. 9. Realizar análisis de resultados.	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas de manera eficaz Problemas internos del proceso solucionados de manera eficaz Resultado de Indicadores del proceso	Evaluación, Control y Mejora
		A	10. Gestionar planes de mejoramiento.	Planes de Mejoramiento	Evaluación, Control y Mejora



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Documentos	
Código	Nombre
PR-CC-01	Procedimiento Cárcel
PR-CC-04	Procedimiento IVC Urbanismo
PR-CC-05	Procedimiento IVC Establecimientos de Comercio
PR-CC-06	Procedimiento IVC Ventas ambulantes y Estacionarias
PR-CC-07	Procedimiento Administrativo para la Verificación y Restablecimiento de Derechos NNA
PR-CC-08	Procedimiento Conciliación en Material de Familia
PR-CC-09	Violencia Intrafamiliar
PR-CC-10	Procedimiento Vista Internos
PR-CC-11	Procedimiento para el registro de canino

Recursos		Quien Suministra
Humanos	Personal Vinculado y Contratistas	Talento Humano Soporte Jurídico y Contratación
Físicos	Oficinas de atención a la comunidad Computadores Office Equipos de Medición ara IVC	Gestión Administrativa



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Memorandos	Directora de la Cárcel	Funcionarios de la Alcaldía	Físico	Permanente
Correspondencia	Directora de la Cárcel	Archivo Central	Virtual	Permanente
Reuniones	Directora de la Cárcel	Funcionarios	Físico	Permanente
Interventoría de contrato de alimentación (internos) y uniformes (guardianes)	Directora de la Cárcel	Contratista Secretaria de Servicios Administrativos	Físico	Durante la duración del contrato
Informe de gestión	Directora de la Cárcel	Personería Municipal Procuraduría General de la Nacional	Físico	Mensual
PQRSFD	Comunidad	Directora de la Cárcel	Físico Medio magnético	Permanente
Cartilla Biográfica y la historia clínica	Directora de la Cárcel	Procesados Despachos Judiciales INPEC	Físico Medio magnético	Permanente
Autos interlocutorios, oficios y sentencias judiciales	Jueces de la Republica	Procesados Dirección de la cárcel	Físico Medio magnético	Permanente
Certificados de cómputos por estudio y trabajo de los internos	Directora de la Cárcel	Internos y despachos Judiciales	Físico Medio magnético	Permanente
PQRFSD	Comunidad	Inspección policía	Físico Medio magnético	Permanente
Medidas correctivas	Inspección de Policía	Personas Naturales y Jurídica	Físico Medio magnético	Permanente
Trámites y servicios	Inspección de Policía	Personas Naturales y	Físico	Permanente



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
		Jurídica	Medio magnético	
Procesos	Comisaria	Comunidad y Personería	Físico	Permanente

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
Estrategias de la seguridad ciudadana que afecten la prestación de los servicios	A través de los Consejos de Seguridad, Comité Territorial de Orden Público	Secretaría de Gobierno	Permanente	Actas de consejo de seguridad, registros fotográficos, estadísticas policiales
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias ambientales	Planes de prevención y contingencia	Secretaría de Gobierno	Permanente	Actas del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo
Cumplimiento de la normatividad aplicable	Capacitaciones, campañas y actualizaciones legislativas	Secretaría de Gobierno	Permanente	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno	Permanente	Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité
Espacios locativos adecuados para la	A través de oficios a la Secretaría Infraestructura	Secretaría de Gobierno	Permanente	Oficios



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
correcta prestación del servicio				
Cumplimiento de las metas establecidas	Seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno	Trimestral	Matriz de indicadores
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos Secretaría	Secretaría de Gobierno	Permanente	Formato PQRFS
Implementación de estrategias, programas o proyectos	Realizando seguimiento a la implementación de estrategias, programas o proyectos	Secretaría de Gobierno	Permanente	Plan de Acción
Calidad, Confiabilidad y Oportunidad de la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad	Verificando la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad	Secretaría de Gobierno	Permanente	Informes
Convivencia pacífica	Atendiendo las denuncias, solicitudes o requerimientos de la comunidad	Secretaría de Gobierno	Permanente	Registro de Atención de usuarios
Protección y restablecimiento de Derechos	Denuncias atendidas / Remisiones a entidades competentes	Secretaría de Gobierno	Permanente	Registro de denuncias
Ejecución de actividades preventivas para regular	A través de proyectos, programas, estrategias y	Secretaría de Gobierno	Permanente	Actas de consejo de seguridad, registros



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
la convivencia ciudadana	campañas implementadas con los grupos poblacionales			fotográficos, estadísticas policiales
Cumplimiento de las metas establecidas	Seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno	Permanente	Matriz de indicadores
Vigilancia y custodia de los internos	Ejecución de actividades por parte de los auxiliares administrativos / guardianes	Directora de la Cárcel	Permanente	Bitácora Libro de Faltas
Trámites y servicios	Por medio de grupos primarios	Secretario de Despacho Líderes de Procesos	Mensual	Control de Asistencia Acta de Reunión
Medidas correctivas impuestas y los servicios prestados	Formatos pre- impresos y radicación de audiencias	Secretario de Despacho Líderes de Procesos	Permanente	Formatos
Medidas de protección Impuestas	Mediante la atención directa y visitas	Líderes de Procesos	Permanente	Informes de seguimiento en expedientes
Operativos de control	Registros pedagógicos y se hacen operativos nocturnos a establecimientos públicos	Secretario de Despacho Líderes de Procesos	Trimestral	Actas de operativos



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

Código: CA-CC-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

PARÁMETROS DE MEDICIÓN – INDICADORES DE GESTIÓN

Ver tablero de indicadores y reporte

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		No aplica para esta versión
01	06-11-2013	Se elimina PR-CC-02 Procedimiento CAVIF y sus formatos, ya que es un procedimiento de la Fiscalía y de parte del Municipio sólo se brindaba apoyo con dos profesionales, los cuales ya están en las comisarías.
02	27-07-2017	Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta los cambios de la norma ISO 9001:2015 (comunicación interna y externa) (planes de control)
	01-06-2018	Se revisa y a la fecha no presenta cambios.
	29-07-2019	Se revisa el procedimiento y a la fecha no presenta cambios

Revisado por: Diana Carolina Fernandez Florez	Aprobado por: Johnny Alexander García Yepes
Cargo: Secretaria de Gobierno	Cargo: Alcalde Municipal
Firma:	Firma: