

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS	Código: CA-CD-01
		Versión: 10
		Fecha actualización: 02/03/2023

LIDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIO DE GOBIERNO	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
Fortalecer la gestión pública, la prevención de la violencia, la seguridad, la convivencia y el goce de derechos de la población, con enfoque diferencial en el Municipio, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias.	<p>Inicia con la identificación de necesidades de los usuarios y partes interesadas, capacidad Institucional y las políticas asociadas a las; 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 mejoramiento del proceso.</p> <p>Unidades Administrativas en las que se ejecuta: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Seguridad y Secretaría de Movilidad.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	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 8.3 Diseño y Desarrollo de los

Norma	Requisitos
MIPG	1ª. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO 1.1. Alcance de la Dimensión 1.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano <input type="checkbox"/> Etapa 2: Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) Ruta de la Felicidad <input type="checkbox"/> Ruta de la Felicidad <input type="checkbox"/> Ruta del Crecimiento Ruta del Servicio Ruta de la Calidad 1.2.2 Política de Integridad 1.3 Atributos de calidad 2ª. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.1. Alcance de la Dimensión



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Norma	Requisitos
	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 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

Norma	Requisitos
	2.1.1 Política de Planeación institucional 2.1.2 Política de Integridad - Motor de MIPG 2.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 2.2.1. Política de Planeación Institucional 2.3 Atributos de calidad para la Dimensión 3ª. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS 3.1 Alcance de esta Dimensión 3.2 Aspectos mínimos para la Implementación 3.2.1. De la Ventanilla hacia Adentro 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos. 3.2.2 Relación Estado Ciudadano 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano 3.4 Atributos de calidad para la Dimensión 4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS 4.1. Alcance de la Dimensión 4.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 4.3 Atributos de calidad de la Dimensión 5ª DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 5.2.1. Gestión de la información y Comunicación 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión 6ª DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Norma	Requisitos

Norma	Requisitos
	<p>Y LA INNOVACIÓN</p> <p>6.1. Alcance de la Dimensión</p> <p>6.2 Aspectos mínimos para la implementación</p> <p>6.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión</p> <p>7ª. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO</p> <p>7.1. Alcance de la Dimensión</p> <p>7.2.1 Diseñar y mantener de manera adecuada y efectiva el MECI desarrollando las siguientes actividades para cada uno de sus componentes</p>

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado Maestro de Documentos Externos del Proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso Direcciona- miento Estratégico	Contexto Estratégico de la Entidad	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	Proceso Direcciona- miento Estratégico
Entidad gubernamental es del Orden Nacional y Departamental.	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	P Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso.	Proceso Sistemas de Informa- ción e Infraestructura Tecnológica
Proceso Atención al	Plan de Desarrollo y Planes	Identificar las necesidades y/o	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.	Proceso Hacienda Pública. Proceso Gestión



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Ciudadano Consejos, Mesas o Comités Temáticos Comunidades Diferenciales Contraventores Ministerio de Transporte Proceso de Inspección, Vigilancia y Control	Aplicables al Proceso. Política y de Objetivos de Calidad. Documentación aplicable al proceso. Normatividad Aplicable al proceso. Solicitud de acceso a los servicios Demanda de audiencias y fallos	P potencialidades de la población. Identificar la capacidad institucional, políticas y comunitarias, para la prestación de los servicios. Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios. Identificar los recursos necesarios. Gestionar los recursos Identificar los informes de contraventores	Necesidades de Recursos. Necesidades de Contratación. Planes de acción. Infracciones identificadas por fallos de comparendos y accidentes de tránsito, por alcoholemia, por retención y entrega de vehículos.	del Recurso Físico y Logístico. Proceso Adquisiciones Proceso Gestión del Talento Humano. Comunidad en General Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos SETI
Proceso Inspección, Vigilancia y Control Contraventores	Demanda de audiencias y fallos	P Gestionar el talento humano, recursos tecnológicos y físicos para la realización de las audiencias.	Programación de audiencias conforme a los recursos necesarios.	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos SETI Contraventores Entes de control



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Ministerio de Transporte	de Normatividad aplicable al proceso.	P	Identificar los requisitos legales aplicables al proceso.	Requisitos legales implementados en el proceso. Información documentada	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos SETI Comunidad General en
Proceso Dirección y Estrategia	Estrategias, Programas y proyectos prioritarios.	H	Promover la convivencia pacífica Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad integral en el Municipio	Lineamientos y condiciones básicas de seguridad, convivencia, participación, promoción, prevención y atención para la garantía de derechos con enfoque diferencial.	Comunidad, Grupos poblacionales
Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica	Bienes y Servicios Contratados Recursos requeridos suministrados.	H	Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad integral y de garantía de goce efectivo de derechos.	Gestión de la información para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de seguridad y garantía del goce efectivo de derechos.	Organizaciones sociales, sectoriales Entidades e instituciones públicas y privadas.
Proceso Gestión del Talento Humano.	Requerimientos de Ley Informes de contraventores de tránsito	H	Promover el fortalecimiento institucional y la organización y participación ciudadana y comunitaria	Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia.	Fuerza Pública, Proceso Gestión Documental. Comunidades organizadas.
Proceso Gestión del recurso físico y logístico.	Necesidades y Requerimientos de Asesoría y asistencia	H	Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia.	Programas para la atención de víctimas del conflicto	Autoridad judicial competente.
Proceso Adquisiciones	Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	H	Acercar los servicios de justicia al ciudadano fortaleciendo los servicios de justicia formal y no formal	Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación.	Partes interesadas Órganos de control.
Proceso Comunicación Pública.		H	Liderar procesos de promoción, prevención y protección de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario		Fiscalía-CAPI



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Entidades Públicas Proceso de Gestión de Trámites y Servicios Ministerio de Hacienda y Crédito Público Contraventores Ministerio de Transporte. Contraventores	Informes de comparendo. de y	Realizar acciones tendientes a la protección y restitución de los derechos de las personas Establecer responsabilidades contravencionales Atender audiencia por infracción de tránsito Realizar la Asesoría y Asistencia Relacionada con el proceso Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso. H Establecer responsabilidades contravencionales.	Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de DDHH y DIH. Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública apoyados en su proceso de fortalecimiento. Consejos, Mesas y/o Comités interinstitucionales temáticos creados y operando. Acciones complementarias para el mantenimiento del orden público. Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las querrelas civiles de policía. Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento y monitoreo al goce efectivo de derechos de la población víctima del conflicto armado. Actos administrativos. Bienes y datos de propiedad de los usuarios y partes interesadas protegidos.	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos. Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos Contraventores Cobro Coactivo Movilidad SETI Secretaría de Hacienda



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos Contraventores	Programación de las audiencias. Informe policial de accidentes de tránsito. Informe de Comparendo.	H Atender audiencia por infracción de tránsito	Fallos emitidos y respuesta a audiencias de Tránsito.	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos. Contraventores. SETI. Secretaría de Hacienda. Cobro Coactivo Movilidad.
Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo Secretaría de Evaluación y Control Órganos de control	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del proceso Encuesta de percepción a los usuarios PQRDS Asociadas al proceso Hallazgos de Auditorías Internas y Externas.	V Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Aplicar y analizar encuesta de satisfacción 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. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso.	Informes de seguimiento de: La prestación de servicios asociados al Proceso Encuesta de percepción PQRS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Matriz de riesgos. Indicadores de gestión	Proceso Gestión de la Convivencia Seguridad y Derechos Humanos. Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo. Secretaría de Evaluación y Control Órganos de Control Veedurías.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

<p>Veedurías Autoridades Ambientales</p>			<p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p>	
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Resultados de la gestión del proceso PQRDS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes Matriz de Riesgos Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Indicadores de Gestión</p>	<p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, corrección, Preventivas y de mejora).</p> <p>Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, corrección, preventivas) Implementadas</p>	<p>Información Documentada actualizada.</p> <p>Acciones Correctivas Acciones de Corrección Acciones de Mejora</p> <p>Matriz de Riesgos actualizado Plan de Mejoramiento.</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos. Alta Dirección. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de Control</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
<p>1. ITAGÜÍ SEGURA, CON JUSTICIA Y OPORTUNIDADES Orientar, liderar y ejecutar la política pública para la Seguridad Ciudadana Integral en el marco de la protección y garantía de los derechos humanos, teniendo como base la convivencia y el acceso a la justicia, el control efectivo del territorio, la protección y atención a la violencia intrafamiliar y al restablecimiento de derechos deniñas, niños y adolescentes, garantizando la atención integral a la población víctima del conflicto armado residente en nuestro territorio, así como las actividades en materia de pedagogía social, archivo y gestión documental que contribuyen a dignificar y recoger la memoria de las víctimas del conflicto armado y generar espacios para la reconciliación y la paz, la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento para la protección de los derechos de los itagüiseños., buscando la articulación de los sectores administrativos y de justicia con presencia en el territorio y de coordinación con el gobierno municipal en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal.</p>	<p>Planificando adecuadamente la prestación de los servicios. Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción. Promoviendo y fortaleciendo las organizaciones sociales y comunales. Presentando informes a la comunidad y partes interesadas.</p> <p>Realizando control de territorio que incida en el mejoramiento de las condiciones de seguridad vial y convivencia de los ciudadanos y partes interesadas.</p> <p>Fomentando la coordinación interinstitucional que indica en el cumplimiento de las metas asociadas a la unidad administrativa.</p> <p>Acciones de control efectivo del territorio que permita la protección y atención de los actos de violencia.</p> <p>Espacios para la reconciliación y la paz con los diferentes grupos poblacionales que atiende la unidad administrativa.</p> <p>Articulación interinstitucional que mejoren las condiciones de seguridad y convivencia en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento.</p> <p>Mejorando las condiciones de convivencia, acceso a la justicia, control del territorio, protección y atención de la violencia, restablecimiento de derechos que afecten la aplicación de políticas de seguridad.</p> <p>Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la atención integral a la población víctima del conflicto armado.</p> <p>Ejerciendo control frente a la afectación del restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, que incidan en las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

2: MOVILIDAD SOSTENIBLE Y URBANISMO SOCIAL

Mejorar las condiciones del equipamiento integral urbano de la Ciudad de Itagüí, sus calles, sus escenarios colectivos, cualificarlos y ampliarlos, permitiendo mayores oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia, entregando nuevos espacios y mejorando los existentes. Será la unión de la arquitectura y el urbanismo que permitirá hacer transformaciones sociales desde las diferentes dinámicas como la movilidad, la infraestructura, la vivienda y escenarios para el disfrute de una mejor calidad de vida. La comunidad en general podrá disfrutar de mejores espacios y escenarios públicos para el encuentro social con su familia y amigos tejiendo, en ellos nuevas historias de ciudadanía.

Mejorando el estado actual y señalización de la malla vial que afecte las condiciones de seguridad del territorio.

Definiendo responsabilidades contravencionales que afecte los intereses de la administración.

Estrategias de promoción de la convivencia ciudadana que permitan generar oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia en el equipamiento integral urbano.

Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la gestión del riesgo de emergencias y desastres.

3: EMPLEO, LA ECONOMÍA CREATIVA Y OPORTUNIDADES

Consolidar y avanzar en la creación de un ambiente con economía global con enfoque local. Se lideran estrategias como la gestión de una política de retención, fidelización y permanencia de la mediana y gran empresa. Se empodera y fortalece a las Mipymes. Como eje transversal en este compromiso se lideran cambios de creencias en las personas que quieren y sueñan con oportunidades de ser emprendedores de éxito económico

Articulando la oferta institucional que permitan mejorar, consolidar y avanzar en las condiciones de espacios seguros para la permanencia de la mediana y gran empresa.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
<p>4. TEJIDO SOCIAL PARA EL SER, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD Consolidación de una ciudad de oportunidades desde las dimensiones poblacional, social, económica y ambiental a partir de un enfoque de intervención social donde se tiene como eje fundamental la familia, la participación, la modernización, la cultura, la salud, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local; como ejes dinamizadores dentro de los criterios de gobernabilidad y gobernanza, y a la luz de las premisas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los tratados internacionales y las apuestas de Colombia como un Estado Social de Derecho y sus principios constitucionales, legales y jurisprudenciales; se hace necesario que la estructura orgánica cuente con un compromiso por la equidad, la cultura y el tejido social.</p>	<p>Planificando adecuadamente la prestación de los servicios. Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción. Promoviendo y fortaleciendo las Organizaciones sociales y comunales. Presentando informes a la comunidad y partes interesadas Promoviendo la articulación de la oferta institucional que facilite el acceso de los ciudadanos a los servicios de la unidad administrativa con criterios de gobernabilidad y gobernanza. Implementando cambios normativos que afecte el cumplimiento de las metas asociadas a la unidad administrativa. Generando espacios seguros para el disfrute y goce de la familia, la participación, la cultura, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local.</p>
<p>5. ITAGÜE AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE Mejorar las condiciones de uso y apropiación del territorio, ampliando la oferta ambiental; mediante la promoción de acciones para la gestión, planificación, protección y conservación ambiental en la ciudad, con estrategias de consumo y producción sostenible, implementación de tecnologías limpias, uso eficiente y preservación de los recursos naturales; aprovechamiento de residuos sólidos hacia una ciudad de economía circular, fomento de la educación ambiental, cobertura de servicios públicos, optimización de los sistemas de acueductos veredales, promoción de prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático, seguimiento a las actividades industriales, comerciales y/o de servicio; la reducción del riesgo de desastre y la Protección animal; garantizando que esta generación y las futuras, cuenten con una ciudad de oportunidades habitable y resiliente ante los impactos y los riesgos de desastres</p>	<p>Implementando políticas para la optimización del uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso. Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios. Promoviendo cambios en los medios de transporte utilizados por los ciudadanos que afecte las actividades operativas (control de tránsito) de la unidad administrativa. Estrategias de promoción y fortalecimiento de seguridad frente a los comportamientos ambientales que afectan la convivencia ciudadana.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
<p>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DEOPORTUNIDADES.</p> <p>Fortalecimiento institucional Mejorando continuamente los procesos y fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano de la administración municipal, garantizando la participación y el consenso social, propiciando la sensibilidad individual en un contexto comunitario y territorial.</p>	<p>Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos.</p> <p>Brindando la posibilidad a los ciudadanos de realizar sus trámites de forma electrónica y optimizando los mismos.</p> <p>Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera.</p> <p>Disponiendo el personal suficiente para atender la demanda de la población.</p> <p>Capacitando a los empleados en atención a la ciudadanía siempre que se detecte la necesidad.</p> <p>Fortaleciendo el talento humano para que incida en las actividades operativas de la unidad administrativa.</p> <p>Generando estrategias de fortalecimiento de la gestión del talento humano, para mejorar la gestión institucional de la unidad administrativa</p> <p>Mejorando continuamente los procesos que permita contribuir a la eficacia y eficiencia de la prestación de los servicios de la unidad administrativa.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL: (Generadores de Riesgo)

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro/Información Documentada
Atención, asistencia y registro de la población víctima del conflicto armado.	A través de las Base de datos (SIWI), Indicadores y estadísticas,oficios remisorios.	Secretaría de Gobierno	Base de datos de víctimas con el serial de los bonos de alimentación entregados.
Implementación de estrategias, programas o proyectos.	Realizando seguimiento a la implementación de estrategias, programas o proyectos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	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 Secretaría de Seguridad	Informes Estadísticos
Convivencia pacífica.	Atendiendo las denuncias, solicitudes o requerimientos de la comunidad.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Registro de Atención de usuarios, certificados de cursos Pedagógicos.
Protección y restablecimiento de Derechos.	A través de las denuncias atendidas y remisiones a entidadescompetentes.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Registro de denuncias Informe de atención a población.
Prestación de los servicios	Capacidad operativa suficiente para satisfacer las contingencias poblacionales.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Bases de datos, aplicativos,
Ejecución de actividades preventivas para regular la convivencia ciudadana.	A través de proyectos, programas, estrategias y campañas implementadas con los grupos poblacionales.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Actas de consejo de seguridad, registros fotográficos, estadísticas policiales controles de asistencia, estadísticas policiales



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro/Información Documentada
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 Secretaría de Seguridad	Actas de consejo de seguridad y Comité territorial de orden público , registros fotográficos, estadísticas policiales
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias ambientales	A través de los Planes de prevención y contingencia	Secretaría de Gobierno	Actas del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo.
Cumplimiento de la normatividad aplicable.	A través de Capacitaciones, campañas y actualizaciones legislativas.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad Secretaría de Movilidad	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos.	A través de la sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Planes de mejoramiento, listados de asistencia, encuestas, registro fotográfico, actas de comité.
Disponibilidad de los medios de transporte.	Mediante la coordinación y agenda de los transportes disponibles para el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios.	Secretaría de Gobierno	Programador de transporte.
Cumplimiento de las metas establecidas.	A través del seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Ficha de indicadores
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Software PQRDS
Cumplimiento en la atención de las audiencias	Realizando seguimiento al cronograma de audiencias.	Secretaría de Movilidad	Sistema Qx
Cumplimiento en los fallos contravencionales	Realizando el debido proceso sancionatorio de contravenciones	Secretaría de Movilidad	Fallo contravencional
Protección al derecho del usuario, a la defensa y al debido proceso	Realizando seguimiento a las Audiencias atendidas.	Secretaría de Movilidad	Registro de PQRS

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS		Código: CA-CD-01
			Versión: 10
			Fecha actualización: 03/03/2023
Favorecimiento en la entrega de tramites o servicios a quien incumpla con los requisitos legales.	Verificando la información requerida para la realización del trámite y servicio Mediante la socialización los trámites actualizados correspondientes a la secretaria	Secretaria de Gobierno	Bases de Datos de Beneficiarios.

6. INDICADORES:

(Consultar Ficha de Indicadores del Proceso)

7. GESTIÓN DEL RIESGO:

(Consultar Matriz de Riesgos del Proceso)

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS - INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Código	Nombre
PR-CD-02	Procedimiento para la atención de los ciudadanos en Casa de Justicia.	PR- CD-10	Procedimiento para contravenciones deTránsito.
PR- CD-03	Procedimiento de ruta de atención de víctimas del conflicto armado.	PR-CD-11	Procedimiento Único Abreviado de Policía.
PR- CD-04	Procedimiento para la atención de la violencia intrafamiliar.	PR-CD-12	Procedimiento para la Articulación Interinstitucional en torno a la Seguridad Ciudadana.
PR- CD-05	Procedimiento para el restablecimiento de derechos de niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad.	PR-CD-13	Procedimiento para la Atención en el CTPI.
PR-CD-07	Procedimiento para la Atención Psicosocial.	GU-CD-01	Guía para la Activación de Mecanismos de Apoyo a la búsqueda de personasDesaparecidas.
PR- CD-08	Procedimiento para la Promoción de la convivencia ciudadana y la construcción de paz territorial		

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS	Código: CA-CD-01
		Versión: 10
		Fecha actualización: 03/03/2023

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quién lo Suministra
Humanos	Secretario de Movilidad, Secretario de Gobierno, Secretario de Seguridad, Subsecretarios, Director Administrativo, Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, espacios que garanticen la protección y confidencialidad de la información y la protección de la intimidad de las personas, oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo,	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento.
02	15/12/2014	Se actualizaron los requisitos del MECI, la descripción de las actividades, entradas y salidas, los Indicadores y Los riesgos, los documentos de referencia del proceso
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	29/03/2017	Se cambia el Nombre del Proceso “Gestión del Desarrollo Político” por “ Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015. Se Eliminó PR-CD-01 Procedimiento contravencional de policía (Acta N° 9 de 20/07/2017) PR-CD-09 Procedimiento para el trámite de querrela civil de policía (Acta N° 9 de 20/07/2017) Ingresó el PR-CD-11 Procedimiento Único Abreviado de Policía (Acta N° 9 de 20/07/2017)
06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los “Requisitos Aplicables” los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 y del SISTEDA. Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualiza los “Responsables”, “proveedores”, “Clientes” “Información Documentada”, acorde con la modificación de la Estructura Administrativa. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualiza la referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al “Aporte Estratégico del Proceso” de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Se incluye el GU-CD-01 Protocolo para la búsqueda de personas Desaparecidas



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P
09	08/03/2022	<p>Se modifica: Numeral 4. “Aporte estratégico del Proceso (Movilidad) en los objetivos 1, 4,5 y 6 y se incluye el objetivo 2 y 3 con su respectivo aporte estratégico.</p> <p>Numeral 5. Puntos Críticos de Control se actualizan con base en el análisis de la matriz de riesgos de la Secretaría de Seguridad.</p> <p>Se adiciona: Numeral 5. Puntos Críticos de Control la denominación (Generadores de Riesgo), puntos críticos de control: “Cumplimiento en la atención de las audiencias” y “Cumplimiento en los fallos contravencionales”</p> <p>Cambios aprobados mediante: Acta N° 3 de marzo de 2022 Comité Primario Secretaría de Movilidad. Acta N° 3 del 03 de marzo de 2022. Comité primario Secretaría de Seguridad Acta N° 02 del 25 de febrero de 2022. Comité Primario. Secretaría de Gobierno Validados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con Líderes del Procesos y Líderes SIGI de las Secretarías anteriormente referenciadas.</p>
10	02/03/2023	<p>Se modificó: En la actividad del ciclo hacer se elimina el enfoque diferencial y el enfoque en la reparación integral y en la sección de partes interesadas se elimina Niños, Niñas, Adolescentes, Mujeres, Hombres, Familias, Vecinos y General. Numeral 8. Documentos asociados - información documentada: Nombre del PR- CD-08 “Procedimiento Promoción de los derechos humanos y la convivencia ciudadana para la construcción de paz territorial” por “Procedimiento para la Promoción de la convivencia ciudadana y la construcción de paz territorial”. Así mismo se modifica la GU-CD-01 “Protocolo para la búsqueda de personas Desaparecidas” por “Guía para la Activación de Mecanismos de Apoyo a la búsqueda de personas Desaparecidas”.</p> <p>Se incluyó: Dos actividades en el Planear: Gestionar el talento humano, recursos tecnológicos y físicos para la realización de las audiencias. Identificar los requisitos legales aplicables al proceso. Dos actividades en el Hacer: Establecer responsabilidades contravencionales, Atender audiencia por infracción de tránsito. En el Numeral 5. Puntos Críticos de Control: Como responsable del punto crítico de control “Cumplimiento de la normatividad aplicable” a la Secretaría de Movilidad. Numeral 8. documentos asociados - información documentada Se</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

Código: CA-CD-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

adiciona el PR-CD-12 Procedimiento para la Articulación Interinstitucional en torno a la Seguridad Ciudadana.

Se eliminó:

Numeral 5. Puntos críticos de control: La Secretaría de Seguridad como responsable de la disponibilidad de los medios de transporte.

Cambios aprobados en: Acta N°02 del 27/02/2023 Comité Primario Secretaría de Movilidad, Acta N°02 del 15/02/2023 Comité Primario Secretaría de Seguridad. Revisados y validados en Acta de Comité Técnico N° 2 del 03/03/2023 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente con Calidad con los Líder del Proceso y Líderes SIGI de la Secretaría Movilidad y Seguridad.