



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-AA-01

VERSION: 06

Página 1 de 2

Proceso: Asesoría y Asistencia		Requisitos de la NTC GP 1000:2004 aplicables: 7.1 - 7.2 – 7.5.1 – 7.5.3 – 7.5.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5			
Objetivo: Brindar acompañamiento a la comunidad para el desarrollo de sus intereses comunes y particulares, para la solución pronta de sus necesidades y requerimientos.		Responsable: Secretarios de: Desarrollo y Gestión Social y Apoyo Ciudadano y Servicios Generales.			
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado ▪ Comunidad ▪ Planeación Administrativa ▪ Funcionarios de la Administración Municipal ▪ Responsable del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normatividad vigente ▪ Requerimientos ▪ Plan de Desarrollo ▪ Registros de la implementación del proceso ▪ Cálculo de indicadores 	P <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar necesidades ▪ Programar la Asesoría y asistencia 	H <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar la asesoría y la asistencia ▪ Elaborar informes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación asesoría y asistencia ▪ Registros ▪ Indicadores ▪ Acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunidad ▪ Responsable del proceso ▪ Revisión por la dirección ▪ Mejora continua
Recursos		Documentos(Legales y reglamentarios)		Indicadores	Meta

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Francisco Javier Soto Angel Firma:	Nombre: Blanca Ines Sanchez Firma:	Nombre: Luis Guillermo Escobar Vásquez Firma:
Fecha: 30 de Octubre de 2.009	Fecha: 30 de Octubre de 2.009	Fecha: 30 de Octubre de 2.009
Cargo: Secretario de Desarrollo y Gestión Social	Cargo: Representante de la Dirección	Cargo: Alcalde



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-AA-01

VERSION: 06

Página 2 de 2

Humanos: Secretario(a) de despacho, Profesional universitario. Físicos: Oficina, vehículos, software, hardware, papelería	Internos: P-AA-01 Procedimiento para la asesoría y asistencia técnica , P-AA-02 Procedimiento para la asesoría y asistencia técnica en la Comisaría Familia	Nº de asesorías y asistencias satisfactorias / Nº de asesorías y asistencias realizadas	90%
	Externos: ver F-GD-04 listado maestro de normatividad y documentos externos	Nº de solicitudes atendidas / Nº de solicitudes radicadas	90%
		Días promedio para la atención de la asesoría y asistencia	15 días hábiles (Apoyo Ciudadano y Servicios Generales)

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VS CONTROLES

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR O REGISTRO
1. Omisión	Dejar de realizar o brindar la asesoría o asistencia	Registrar solicitudes de asesoría y asistencia	Personal responsable de brindar asesoría y asistencia	Trimestralmente	% de solicitudes atendidas
2. Improvisación	Brindar asesoría y/o asistencia sin tener claro el procedimiento o las actividades del proceso	Evaluar la asesoría y asistencia	Personal que recibe asesoría y asistencia	Cada que se realice una asesoría y asistencia	% de asesorías y asistencias satisfactorias
3. Impertinencia	Brindar asesoría y/o asistencia no acordes a la solicitud del usuario	Evaluar la asesoría y asistencia	Personal que recibe asesoría y asistencia	Cada que se realice una asesoría y asistencia	% de asesorías y asistencias satisfactorias