



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-FC-01

VERSION: 06

Página 1 de 3

| Proceso: Formación Ciudadana | | Requisitos de la NTCGP 1000:2004 aplicables: 7.1 - 7.2 - 7.3 - 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.5 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5 | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------|--|-------------|--|----------|---|----------|---|--|--|
| Objetivo: Brindar formación efectiva que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. | | Responsable: Secretarios de: Apoyo ciudadano y Servicios Generales, Desarrollo y Gestión Social, Local de Salud, Educación, Transporte y Transito. | | | | | | | | | | |
| Proveedores | Entradas | Actividades | | Salidas | Clientes | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado ▪ Comunidad ▪ Planeación Administrativa ▪ Gestión de los Recursos Físico ▪ Responsable del proceso | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normatividad vigente ▪ Requerimientos ▪ Plan de Desarrollo ▪ Recursos técnicos y humanos ▪ Datos de indicadores ▪ Seguimiento y medición | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 20px;">P</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la necesidad ▪ Elaborar guías temáticas ▪ Planeación de la formación ▪ Convocatoria </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">H</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación del programa la formación </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">V</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la formación implementada ▪ Efectuar seguimiento y medición del proceso(Indicadores) </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar acciones para la mejora </td> </tr> </table> | P | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la necesidad ▪ Elaborar guías temáticas ▪ Planeación de la formación ▪ Convocatoria | H | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación del programa la formación | V | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la formación implementada ▪ Efectuar seguimiento y medición del proceso(Indicadores) | A | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar acciones para la mejora | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Calidad ▪ Información ▪ Contratación ▪ Registros ▪ Indicadores calculados ▪ Acciones correctivas, preventivas y de mejora | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunidad ▪ Proceso de Información y Comunicación Pública ▪ Proceso de contratación y compras ▪ Mejora continua |
| P | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la necesidad ▪ Elaborar guías temáticas ▪ Planeación de la formación ▪ Convocatoria | | | | | | | | | | | |
| H | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación del programa la formación | | | | | | | | | | | |
| V | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la formación implementada ▪ Efectuar seguimiento y medición del proceso(Indicadores) | | | | | | | | | | | |
| A | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar acciones para la mejora | | | | | | | | | | | |
| Recursos | | Documentos(Legales y reglamentarios) | | Indicadores | Meta | | | | | | | |

| ELABORACIÓN | REVISIÓN | APROBACIÓN |
|---|---------------------------------------|--|
| Nombre: Francisco Javier Soto Angel Firma: | Nombre: Blanca Inés Sánchez 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 Desarrollo y Gestión Social | Cargo: Representante de la Dirección | Cargo: Alcalde |



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-FC-01

VERSION: 06

Página 2 de 3

| | | | |
|---|--|---|-----|
| Humanos: Secretarios(as) de despacho, asistentes, Profesionales universitarios. Físicos: Oficina, vehículos, software, hardware, papelería | Internos: P-FC-01 Procedimiento para la formación ciudadana Externos: ver F-GD-04 listado maestro de normatividad y documentos externos | Nº de evaluaciones satisfactorias / Nº de evaluaciones realizadas | 90% |
| | | Nº de actividades de formación ejecutadas / total de actividades de formación programadas | 90% |
| | | Nº Personas Capacitadas / Nº Capacitaciones | 10 |

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VS CONTROLES

| RIESGOS | DESCRIPCIÓN | CONTROLES | RESPONSABLE | CRONOGRAMA | INDICADOR O REGISTRO |
|-------------------------------|--|--|---|--|---|
| 1. Inasistencia a actividades | Poca asistencia de la comunidad a actividades de formación ciudadana | En la convocatoria o invitación informar sobre el tema a tratar y los beneficios de la misma Definir claramente la población objetivo de la formación ciudadana Utilizar varios medios de comunicación para convocar a la comunidad a actividades de formación ciudadana Convocar a la comunidad mínimo con ocho (8) días de anticipación | Responsable del proceso | Cada que se planee una actividad de formación | Numero de personas asistentes a la formación/ Numero de personas programadas para dictar la formación |
| 2. Limitado recurso técnico | No se cuenta con los recursos técnicos necesarios para apoyar las actividades de formación ciudadana | Gestionar la consecución de recursos técnico, físicos y financieros con entidades externas a la Administración Municipal | Responsable del proceso Funcionario o persona que dicta la formación | Cada que se realice una actividad de formación | Nº de evaluaciones satisfactorias/ Nº de evaluaciones realizadas |



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-FC-01

VERSION: 06

Página 3 de 3

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| 3. Desinterés | Falta de interés de la comunidad por los temas de formación | En la convocatoria o invitación informar sobre el tema a tratar y los beneficios de la misma | Responsable del proceso Funcionario o persona que dicta la formación | Cada que se planee una actividad de formación | Numero de personas asistentes a la formación/ Numero de personas programadas para dictar la formación |
| 4. Impuntualidad | No iniciar la capacitación a la hora acordada | Retroalimentar las actividades de formación con las sugerencias descritas en la evaluación de las mismas | Funcionario o persona que dicta la formación | Cada que se realice una actividad de formación | Nº de evaluaciones satisfactorias/ Nº de evaluaciones realizadas |
| 5. Idoneidad y desempeño del capacitador | El capacitador no cumple con las expectativas de la capacitación | Confirmar el desempeño del auditor en otras Entidades Entrevistas previas | Responsable del proceso | Cada que se planee una actividad de formación | Nº de evaluaciones satisfactorias/ Nº de evaluaciones realizad |