

 Alcaldía de Caldas		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
		PROCESO: Seguridad, Convivencia y DD.HH	LÍDER DEL PROCESO: Secretario de Despacho adscrito a la Secretaría de Seguridad y Convivencia	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-02-2024	PÁGINA 1 de 2
CÓDIGO: C-SEG-01		VERSIÓN: 03			
OBJETIVO DEL PROCESO: Fortalecer la seguridad, la convivencia, la resolución de conflictos, la prevención de la violencia y el goce de derechos de la población, mejorando la gestión pública y el uso del espacio público en el marco del ordenamiento jurídico, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias en el municipio, y velando por la restitución integral de los derechos de las víctimas del conflicto armado.					
ALCANCE: Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, su estructura organizativa y sus políticas comunitarias, las condiciones de seguridad, convivencia y goce de derechos de las habita; y concluye con la realización de acciones de promoción, prevención, atención y fortalecimiento institucional y comunitario.					
PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:		REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)			
Comunidad Víctimas del conflicto armado Fuerza Pública Establecimientos Empresas Entidades de Control Organizaciones Sociales y ONG's Entidades Gubernamentales y no gubernamentales locales, departamentales y nacionales Ministerio de defensa nacional Ministerio del interior	Norma ISO 9001:2015:	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. 6.3 planificación de los cambios 7.1.1 generalidades 7.1.3 infraestructura 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 recursos de seguimiento y medición 7.5. información documentada	7.5.1 generalidades 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 8.4 Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente 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. evaluación del desempeño 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		
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Política de Integridad Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Política de Planeación institucional. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público. Política de compra y contratación pública Dimensión 3. Gestión con Valores. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de defensa jurídica. Política mejora normativa. Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites.	Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional Dimensión 5. Información y Comunicación. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política documental. Política gestión de la información estadística Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Política gestión del conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno. Política de control interno		
	Normatividad Legal Aplicable	Normograma - Decreto 054 del 27 de marzo de 2023,"Por medio del cual se realiza una delegación en los empleados públicos del nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"			
INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:					
INDICADOR		FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Atención y Orientación a los usuarios en general		N° Usuarios atendidos/ N° solicitudes recibidas	Eficacia	100%	Mensual
Atención a las víctimas del conflicto armado		N° Usuarios atendidos/ N° solicitudes recibidas	Eficacia	100%	Mensual
Orientaciones psicosociales brindadas		N° Orientaciones psicosociales realizadas /N° solicitudes de orientación psicosocial requeridas	Eficacia	100%	Mensual
Atención de los procesos de infracciones de control urbanístico		N° de procesos de infracciones de control urbanístico tramitados/ N° total de procesos contravencionales solicitados	Eficacia	100%	Mensual
Permisos autorizados de la ciudadanía		N° de permisos autorizados/ N° total de permisos tramitados	Cumplimiento	50%	Mensual
RECURSOS:		INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO			
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Seguridad y Convivencia	P-SEG-01 Proceso verbal abreviado P-SEG-02 Control espacio público P-SEG-03 Atender derechos de petición P-SEG-04 Autorización eventos, espectáculos,parques de diversión y dispositivos de entretenimiento P-SEG-05 Vigilancia y control de precios, pesas y medidas P-SEG-06 Acción administrativa violencia intrafamiliar P-SEG-07 Control urbanístico de infraestructura urbanística			
TECNOLÓGICOS	Hardware, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación				
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía				
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado				

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de atención de transformación, comercialización, empleabilidad y desarrollo económico.		
Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de Infraestructura Proceso Gestión Financiera Proceso Servicio a la Ciudadanía Proceso Gestión documental Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local Fuerza Pública Ministerio de defensa nacional Ministerio del interior	Plan de acción Informes de gestión Estadísticas e indicadores de seguridad de la MEVAL y Estación de Policía Plan de desarrollo Informes emitidos UARIV Código de policía ley 1801 de 2016 Constitución política Normatividad vigente aplicable	H	Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad, la convivencia, la resolución de conflictos, la prevención de la violencia y el goce de derechos de la población en el Municipio	Lineamientos y condiciones básicas de seguridad y convivencia, resolución de conflictos, prevención de la violencia y el goce de derechos de la población en el Municipio Espacios de participación, promoción, prevención de la violencia. Sinergias interinstitucionales	Grupos poblacionales - Comunidad General Organizaciones sociales, sectoriales Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local Fuerza Pública, Autoridad judicial competente. Entidades de control Fiscalía-CAPÍ Niños-Niñas Adolescentes Mujeres-Hombres Familias Vecinos Victimas del Conflicto Armado
			Liderar procesos de promoción, prevención, protección y restitución de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario con enfoque en la reparación integral de las víctimas del conflicto armado	Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación. Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de DDHH y DIH.	
			Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad y de garantía de goce efectivo de derechos.	Información gestionada por cada uno de los programas y/o proyectos Información custodiada en los servidores de las dependencias	
			Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia y resolución pacífica de conflictos.	Estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia implementadas Informes de gestión Impactos generados por las acciones implementadas Programas para la atención de Víctimas del conflicto, niños, niñas y adolescentes en restitución de derechos realizados	
			Establecer responsabilidades contravencionales enmarcados en la ley 1801 del 2016	Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las querrelas civiles de policía. Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento y monitoreo a las responsabilidades contravencionales Actos administrativos	
Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Dirección Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso				
	Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción				
PQRSD asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas			
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Dirección Estratégico	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		
RIESGOS DE PROCESO		Ver matriz de riesgos institucional - https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorupcion/			
CONTROL DE CAMBIOS					
ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN ACTUAL	FECHA (dd/mm/aaaa)
1	0	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta al rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de octubre de 2021)		1	19/04/2022
2	1	Actualización de plantilla en la cual se agrega la columna de Tipo de Indicador, además de la revisión de los indicadores asociados al proceso de Seguridad, Convivencia y DDHH.		2	23/06/2023
3	2	Se actualiza el logo del escudo de la Alcaldía		3	20/02/2024
ELABORA			APRUEBA		
Secretaría de Seguridad y Convivencia: Yuliana Gutiérrez			Paula Andrea Espinosa Ángel Líder del proceso		
Secretaría de Planeación: María Alejandra Berrio González					