




 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> <b>CAR- GSJ -001</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde:</b> <b>2018/07/30</b>	
		<b>Pág. 1 de 7</b>	

<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	<b>RESPONSABLE:</b>	SECRETARÍA DE GOBIERNO
<b>OBJETIVO:</b>	DEFINIR E IMPLEMENTAR POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE SEGURIDAD, JUSTICIA Y ORDEN PÚBLICO, CONVIVENCIA CIUDADANA Y PAZ; COORDINAR LA JUSTICIA POLICIVA Y ADMINISTRATIVA (ESPACIO PÚBLICO Y CONTROL URBANO, PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS), ENCAMINADA AL FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA, CONVIVENCIA PACÍFICA Y ORDEN PÚBLICO EN EL MUNICIPIO.		
<b>ALCANCE :</b>	INICIA CON LA PLANEACIÓN DEL PROCESO, FORMULANDO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE FORTALEZCAN LA PAZ, CONVIVENCIA PACÍFICA Y EL ORDEN PÚBLICO, TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN, PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE POLICÍA, LA RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PRUEBAS, ADEMÁS DESARROLLA LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS CON EL CONTROL Y VIGILANCIA DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES TANTO ABIERTOS AL PÚBLICO COMO PRIVADOS, VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, CONTROLANDO Y VIGILANDO INFRACCIONES URBANÍSTICAS, MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PÚBLICO, REALIZANDO MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y AUDIENCIA PÚBLICA Y FINALIZA CON EL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PROCESO.		



Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades Públicas y privadas (Gobierno Nacional, Gobierno Territorial, juzgados, ICBF, entes de control, fiscalía, instituciones educativas, Policía, ONG'S )</li> <li>• Organización de Estándares Internacionales - ISO</li> <li>• Procesos Estratégicos</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad vigente</li> <li>• Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> <li>• Planeación Estratégica</li> <li>• Contexto Estratégico (DOFA)</li> <li>• Necesidades de la comunidad</li> </ul>	<b>P</b>	<b>PLANEACIÓN DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo o de acción del Proceso</li> <li>• Planificación de actividades de verificación, control y vigilancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR- GSJ -001</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde: 2018/07/30</b>	
		<b>Pág. 2 de 7</b>	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y privadas</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Procesos Misionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Plan de Desarrollo,</li> <li>Plan indicativo</li> <li>Plan de trabajo del Proceso</li> <li>Planificación de actividades de verificación, control y vigilancia</li> </ul>	<b>P</b>	<b>FORMULAR PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE FORTALEZCAN LA PAZ, CONVIVENCIA PACÍFICA Y EL ORDEN PÚBLICO.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes, programas y proyectos que fortalezcan la paz, convivencia pacífica y el orden público</li> <li>VER GUI-GSJ-01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y Privadas</li> <li>Comunidad (Personas Jurídicas y Naturales)</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Quejas, Solicitudes, de Oficio</li> </ul>	<b>H</b>	<b>ATENCIÓN, PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE POLICÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuaciones</li> <li>VER PRO-GSJ-06</li> <li>VER PRO-GSJ-04</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y Privadas</li> <li>Comunidad (Personas Jurídicas y Naturales)</li> <li>Proceso Gestión de la seguridad, justicia y convivencia ciudadana</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y privadas</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Procesos Misionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Diligencias</li> </ul>	<b>H</b>	<b>RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PRUEBAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes técnicos y conceptos</li> <li>VER PRO-GSJ-09</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y Privadas</li> <li>Comunidad (Personas Jurídicas y Naturales)</li> <li>Proceso Gestión de la seguridad, justicia y convivencia ciudadana</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Informes técnicos y conceptos</li> </ul>	<b>H</b>	<b>TOMA DE DECISIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medida preventiva y fallo de fondo</li> <li>VER PRO-GSJ-07</li> <li>VER PRO-GSJ-08</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Medida preventiva y fallo de fondo</li> </ul>	<b>H</b>	<b>SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la medida y del fallo</li> <li>VER INS-GSJ-01</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y privadas</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Proceso Gestión en Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Solicitudes, Quejas o de Oficio</li> </ul>	<b>H</b>	<b>CONTROLAR Y VIGILAR ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES TANTO ABIERTOS AL PÚBLICO COMO PRIVADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de control y vigilancia, informes policivos, informes técnicos</li> <li>VER PRO-GSJ-01</li> <li>VER PRO-GSJ-02</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Proceso Gestión en Salud</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR- GSJ -001</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde: 2018/07/30</b>	
		<b>Pág. 3 de 7</b>	



Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Productividad y Desarrollo Económico</li> <li>Proceso Gestión de Tránsito, Transporte y de la Movilidad</li> </ul>		H	<b>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Productividad y Desarrollo Económico</li> <li>Proceso Gestión de Tránsito, Transporte y de la Movilidad</li> </ul>
		H	<b>CONTROLAR Y VIGILAR INFRACCIONES URBANÍSTICAS, MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PÚBLICO</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Actas de control y vigilancia, informes policivos, informes técnicos</li> </ul>	H	<b>REALIZACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y AUDIENCIA PÚBLICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas – Fallos</li> <li>VER PRO-GSJ-05</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligencias surtidas</li> </ul>	H	<b>EMISIÓN DE FALLOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preservación del orden público y cumplimiento de las normas de convivencia</li> <li>Productos y servicios de calidad</li> <li>VER PRO-GSJ-03</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de la seguridad, justicia y convivencia ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes, programas y proyectos que fortalezcan la paz, convivencia pacífica y el orden público</li> <li>Informes técnicos y conceptos</li> <li>Actas de control y vigilancia, informes policivos, informes técnicos</li> <li>Fallos</li> </ul>	V A	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de seguimiento del proceso</li> <li>Indicadores de Gestión</li> <li>Mapas de riesgos actualizados</li> <li>Control de las salidas no conformes</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos Estratégicos</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> <b>CAR- GSJ -001</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde:</b> <b>2018/07/30</b>	
		<b>Pág. 4 de 7</b>	

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas adecuadas, vehículos,</li> <li>• equipos ofimáticos, pruebas psicotecnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos, Profesionales universitarios en la materia, asesores, auxiliares, técnicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto para la operación del proceso</li> </ul>



Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso			
Requisitos MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinente</li> <li>• Viable</li> <li>• Oportuno</li> <li>• Claro</li> <li>• Legal</li> <li>• Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completo</li> <li>• Útil</li> <li>• Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Normograma del Proceso	

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías Internas Integradas</li> <li>• Autoevaluación del Proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecerán planes y programas que promuevan la protección a la familia, con el propósito de controlar y mantener una convivencia y seguridad ciudadana estable y armónica, que propenda por el beneficio y bienestar de la comunidad, y que esté basada en la normatividad pertinente, los programas de seguridad y convivencia ciudadana articulan el fortalecimiento de las medidas de prevención por acuerdos ciudadanos, el respeto por los derechos humanos, el control y la sanción policiva a los actos delictivos, la resolución de conflictos por la vía de la conciliación entre los ciudadanos, y la participación de los ciudadanos y la Administración Pública en actitudes y normas de convivencia para avanzar</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> <b>CAR- GSJ -001</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde:</b> <b>2018/07/30</b>	
		<b>Pág. 5 de 7</b>	



Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
	<p>en el respeto por los otros y las instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante la ejecución de este proceso se busca motivar cambios culturales y de actitud entre los habitantes del Municipio de Ibagué para convivir en paz y generar confianza a los visitantes y residentes, mejorar las relaciones de vecindad y en el disfrute de los espacios públicos. Para promover la cultura de la paz y resolución pacífica de controversias entre los ciudadanos para mejorar el clima de convivencia y de inversión en la ciudad, se fortalecerán las Casas de Justicia y los Métodos Alternativos de Solución de Controversias.</li> </ul>	

Documentos		Registros
<p><b>CARACTERIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAR-GES-01-Characterización.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PRO-GSJ-01- CONTRAVENCIONES</li> <li>PRO-GSJ-02- REGULACION DE ALIMENTOS CUSTODIA Y VISITAS.</li> <li>PRO-GSJ-03- CUMPLIMIENTO A COMISIONES</li> <li>PRO-GSJ-04- CIVIL DE POLICIA</li> <li>PRO-GSJ-05- RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS MALTRATO INFANTIL Y ABUSO SEXUAL</li> <li>PRO-GSJ-06-CONTRAVENCIONAL ADMINISTRATIVO DE POLICIA</li> <li>PRO-GSJ-07- CONTRAVENCIONAL ORDINARIO</li> <li>PRO-GSJ-08- VERBAL DE APLICACIÓN INMEDIATA</li> <li>PRO-GSJ-09- ADMINISTRATIVO DE CONFLICTO FAMILIAR</li> </ul>	<p>PRO-GSJ-10 MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR</p> <p><b>INSTRUCTIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>INS-GSJ-01- EXPEDICION DE CONSTANCIAS CERTIFICACIONES Y PERMISOS</li> <li>INS-GSJ-02 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS MUNICIPALES</li> <li>INS-GSJ-03 PARA INCAUTACIONES</li> </ul> <p><b>GUIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>GUI-GSJ-01- APOYO COMUNITARIO JORNADA PEDAGOGICAS AMBIENTALES Y JUSTICIA MOVIL</li> <li>GUI-GSJ-02 PÁRA CERTIFICAR LA SANA POAESION DE UN PREDIO</li> <li>GUI-GSJ-03 INSPECCION, CONTROL VIGILANCIA Y OPERATIVIDAD DIURNA Y NOCTURNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PERMISO PARA EVENTOS</li> <li>FORMULARIO DE VENTAS PARA CONSTRUCTORES</li> <li>PUBLICIDAD EXTERIOR</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR- GSJ -001	
		<b>Versión:</b> 03	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde:</b> 2018/07/30	
		<b>Pág. 6 de 7</b>	

--	--	--

<b>Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Tipo</b>
IND-GSJ-01	M2 de espacio público recuperados	Producto
IND-GSJ-02	Número de campañas preventivas en temas ambientales a establecimientos comerciales	Producto
IND-GSJ-03	Personas capacitadas en MASC y código de policía	Producto
IND-GSJ-04	Instituciones Educativas Públicas capacitadas en MASC y código de policía	Producto
IND-GSJ-05	Personas capacitadas en mecanismos de protección al consumidor	Producto
IND-GSJ-06	Formulación política pública en derechos humanos y paz	Producto
IND-GSJ-07	Nueva casa de justicia en la ciudad de Ibagué	Producto
IND-GSJ-08	Implementación del Plan Integral de Convivencia Seguridad Ciudadana y Paz (PICSCPAZ) en Ibagué	Producto
IND-GSJ-09	Eficacia de las sanciones (querellas)	Impacto
IND-GSJ-10	Atención a denuncias	Impacto

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR- GSJ -001</b>	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>Vigente desde: 2018/07/30</b>	
		<b>Pág. 7 de 7</b>	

Control de cambios		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
2014/12/09	Edición inicial del documento	01
2018/03/26	Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos. Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 14001 y 18001, así como los parámetros de seguimiento y medición.	02
2018/07/30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se unificaron los procesos: Gestión de la Seguridad y Convivencia Ciudadana, con Gestión de Control y Vigilancia: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</li> <li>• Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>• Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y las normas ISO 9001, ISO 14001, 45001, así como los parámetros de seguimiento y medición.</li> </ul>	03