

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Versión: 03	
Vigente desde: 2019/28/05			
Pág. 1 de 6			

PROCESO:	GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none"> SECRETARIO(A) DE DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO.
OBJETIVO:	IMPLEMENTAR LAS ACCIONES QUE CONLLEVEN A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y AL DESARROLLO DE LAS POBLACIONES, ORGANIZACIONES SOCIALES Y COMUNIDAD VULNERABLE DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ, DE MANERA INTEGRAL, A TRAVÉS DE LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA CON UN DESARROLLO SOSTENIBLE		
ALCANCE:	INICIA CON EL DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS POBLACIONALES; TENIENDO EN CUENTA LO ESTABLECIDO EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS, CUANDO ESTAS EXISTAN; SEGUIDO DE LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN; ASÍ MISMO SE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y FORMALIDADES QUE DEBEN CUMPLIR LOS BENEFICIARIOS DE LOS GRUPOS, Y FINALIZA REALIZANDO PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA CON UNA REVISIÓN CONTINUA Y AJUSTES QUE SE CONSIDEREN SEGÚN LOS CAMBIOS EN LA NORMATIVIDAD, O MODERNIZACIÓN CUANDO LOS HUBIERE.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, Colombia Joven, ONU "ODS", Entes de control del orden nacional, departamental y municipal. Organismos de Cooperación Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Vigente Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) Planeación Estratégica (plan de desarrollo, Plan indicativo y plan de acción) Planes y proyectos nacionales Planes departamentales y municipales. Documento por grupo poblacional. Proyecto inscrito en el banco de proyectos Política pública específica por grupos. 	P	FORMULAR O REFORMULAR EL PLAN DE ACCIÓN, EL PLAN DE INVERSIÓN. SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE POLÍTICA SI LA HAY.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo social comunitario. (documento con generalidades, objetivos, estrategias de intervención, estructura organizacional de trabajo, acciones y metas por cada grupo poblacional que se tenga) Informe de seguimiento y evaluación a los Planes de acción evaluados Informe de seguimiento al plan indicativos 	Todos los grupos: Infancia, Adolescencia, juventud; Etnias, Discapacidad, Habitante de Calle, de Atención y Orientación a las Víctimas del Conflicto Armado, Mujer y LGBTI. Familias en acción y adulto mayor.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 03	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Vigente desde: 2019/28/05	
		Pág. 2 de 6	

<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, Colombia Joven, ONU “ODS”, Entes de control del orden nacional, departamental y municipal. Organismos de Cooperación Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Vigente Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) Planeación Estratégica (plan de desarrollo, Plan indicativo y plan de acción) Planes y proyectos nacionales Planes departamentales y municipales. Documento por grupo poblacional. Proyecto inscrito en el banco de proyectos Política pública específica por grupos. 	P	FORMULAR O REFORMULAR LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA DE LOS GRUPOS POBLACIONALES QUE EXISTA. O CUANDO SE DEN CAMBIOS EN ESTRUCTURA O DE SIGNIFICANCIA (NORMATIVIDAD O DE LEY).	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y aprobación de la política pública por parte del comité de políticas publicas Acuerdo municipal de política pública aprobada en el municipio. Documento de reformulación de política Publica si los hubiere. 	Todos los grupos: Infancia, Adolescencia, juventud; Etnias, Discapacidad, Habitante de Calle, de Atención y Orientación a las Víctimas del Conflicto Armado, Mujer y LGBTI. Familias en acción y adulto mayor.
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, Colombia Joven, ONU, Ministerio Público (Procuraduría general de la Nación) Comunidad en general Sisben Organismos de Cooperación Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Plan indicativo Normatividad vigente Política pública cuando exista. Grupos de la secretaria. 	H	IMPLEMENTAR Y PONER EN MARCHA LAS ACCIONES PLANTEADAS DESDE EL MARCO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y PLANES DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Plan de inversión Evidencias del desarrollo de programas (grupos poblacionales) Informe de las acciones ejecutadas. Actas de Reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Población objetivo Entes de control Procesos estratégicos y misionales
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, Colombia Joven, ONU, Ministerio Público (Procuraduría general de la Nación) Comunidad en general Sisben 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Plan indicativo Normatividad vigente Política pública cuando exista. Grupos de la secretaria. 	H	ESTABLECER LOS MEDIOS DE INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS, (CONSEJOS, COMITÉS, VEEDURÍAS, REUNIONES, ENTRE OTROS)	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Población objetivo Entes de control Procesos estratégicos y misionales

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 03	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Vigente desde: 2019/28/05	
		Pág. 3 de 6	

<ul style="list-style-type: none"> Organismos de Cooperación Internacional 					
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, Colombia Joven, ONU, Ministerio Público (Procuraduría general de la Nación) Comunidad en general 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Normatividad vigente 	H	REGISTRAR BENEFICIARIOS DE LOS GRUPOS SOCIALES, COMUNITARIOS.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de beneficiarios que se realizan por los grupos poblacionales. Informes técnicos estadísticos de las entregas de ayudas sociales, proyecto productivo, hospedaje, mercados, entre otros. Ver PRO-GSC-03 – Inscripción y priorización del adulto mayor. 	<ul style="list-style-type: none"> Población objetivo Entes de control Procesos estratégicos y misionales
<ul style="list-style-type: none"> 0.....33... Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, Colombia Joven, ONU, Ministerio Público (Procuraduría general de la Nación) Comunidad en general 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Petición de la comunidad (PISASMI) Plan indicativo Planes de Acción. 	H	GESTIÓN Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO D ELOS GRUPOS COMUNITARIOS ESTABLECIDOS EN ESTA SECRETARIA.	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias de las jornadas donde se entregan las ayudas y/o servicios sociales (Registros fotográficos, informes, actas de entregas Ver INS-GSC-01(apoyo a programas sociales). 	<ul style="list-style-type: none"> Población objetivo Entes de control Procesos estratégicos y misionales.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión para el Desarrollo Social Comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias de la ejecución y seguimiento de los programas y proyectos sociales, comunitarios, 	VA	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de Gestión Mapas de riesgos actualizados Control de salidas no conformes Acciones Correctivas y de mejora. Actualización del Normograma. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Versión: 03 Vigente desde: 2019/28/05 Pág. 4 de 6	

Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> Plataformas, software hardware Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades administrativas y misionales. Fibra Óptica en toda la administración. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo de la Secretaría de Desarrollo Social comunitaria asignado para la operación del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto para la operación de procesos

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	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados	Capítulo 5. Liderazgo.	Capítulo 5. Liderazgo.	Capítulo 5. Liderazgo.
6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 8. Operación	Capítulo 8. Operación	Capítulo 8. Operación
	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño
	Capítulo 10. Mejora	Capítulo 10. Mejora	Capítulo 10. Mejora
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
- ver matriz de necesidades, expectativas y requisitos del cliente		Ver Nomograma del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Auto evaluación del proceso Auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Gestión Social Comunitario se ejecuta teniendo en cuenta lineamientos nacionales de los diferentes entes que tienen relación con los grupos poblacionales como también con la ejecución de las políticas públicas diseñadas y adoptadas por el municipio de Ibagué. De las acciones y programas que se establezcan en él, plan de desarrollo para cada gobierno. A través de la planeación estratégica, la oportuna contratación con eficiencia y eficacia, bajo criterios de transparencia, equidad y progresividad, para propender por el mejoramiento de las condiciones de vida de los ibaguereños mediante una oportuna intervención social comunitaria. 	Ver Mapa de Riesgos del Proceso

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Versión: 03	
		Vigente desde: 2019/28/05	
		Pág. 5 de 6	

Documentos		Registros
PROCEDIMIENTOS <ul style="list-style-type: none"> - PRO-GSC-01: Apoyo a programas de Bienestar Social - PRO-GSC-02: Atención a población vulnerable - PRO-GSC-03: Inscripción y priorización del adulto mayor. - PRO-GSC-04: Nomina de adulto mayor - Atención integral a los diferentes grupos poblacionales. (NNA, Jóvenes, mujer, discapacidad, LGTBI, Etnias, Adultos Mayores y Habitante de Calle, familias en acción, víctimas del conflicto armado) - 	INTRUCTIVOS <ul style="list-style-type: none"> - INS-GSC-01: Para entrega de ayuda humanitaria inmediata. - INS-GSC-201: Para agendas participativas barriales - Instructivo para la expedición de la certificación del aval - Atención integral de emergencia para mujeres víctimas de violencia basada en género. - Apoyo y suministro de soporte nutricional - inscripción a las plataformas de los diferentes grupos poblacionales. (NNA, Jóvenes, mujer, discapacidad, LGTBI, Etnias, Adultos Mayores y Habitante de Calle, familias en acción, víctimas del conflicto armado) 	INSTRUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> - Atención Psicosocial - Instrumento de intervención Social - Constancia de inclusión en el listado en el censo de habitante de calle. - Grupos poblacionales. (NNA, Jóvenes, mujer, discapacidad, LGTBI, Etnias, Adultos Mayores y Habitante de Calle, familias en acción, víctimas del conflicto armado) -

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GSC-01	Numero de adultos mayores beneficiados con atención integral en los centros día/vida.	EFICACIA
IND-GSC-02	Número de población atendida con complemento nutricional. Descrinado por grupo poblacional y componente	EFICACIA
IND-GSC-03	Porcentaje de acciones ejecutadas en pro del bienestar y cumplimiento de metas de cada uno de los grupos objeto de intervención. (NNA, Jóvenes, mujer, discapacidad, LGTBI, Etnias, Adultos Mayores y Habitante de Calle, familias en acción, víctimas del conflicto armado.)	EFFECTIVIDAD
IND-GSC-04	Numero de victimas atendidas con la ayuda humanitaria inmediata.	EFICACIA

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 03	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Vigente desde: 2019/28/05	
		Pág. 6 de 6	

Control de cambios		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
2014/12/09	Edición inicial del documento	01
2018/05/11	Ajustes en el Documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos. Se incluyó en la caracterización de identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 14001 Y 18001, así como los parámetros de seguimiento y medición.	02
2019/05/28	Ajustes en el Documento, teniendo en cuenta la actualización según la nueva estructura administrativa.	03