




 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> <b>CAR-GSC-01</b>	
		<b>Versión: 04</b>	
	<b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA</b>	<b>Vigente desde:</b> 2019/10/30	
		<b>Pág. 1 de 6</b>	

<b>PROCESO:</b>	GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	<b>RESPONSABLE:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SECRETARIO(A) DE DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO.</li> </ul>
<b>OBJETIVO:</b>	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		
<b>ALCANCE:</b>	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"> <li>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.</li> <li>Organismos de Cooperación Internacional</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 (plan de desarrollo, Plan indicativo y plan de acción)</li> <li>Planes y proyectos nacionales</li> <li>Planes departamentales y municipales.</li> <li>Documento por grupo poblacional.</li> <li>Proyecto inscrito en el banco de proyectos</li> <li>Política pública específica por grupos.</li> </ul>	<b>P</b>	FORMULAR O REFORMULAR EL PLAN DE ACCIÓN, EL PLAN DE ADQUISICIONES SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE POLÍTICA SI LA HAY.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>PLAN DE ACCION</li> <li>PLAN DE ADQUISICIONES</li> </ul>	<p>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>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> <b>CAR-GSC-01</b>	
		<b>Versión: 04</b>	
	<b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA</b>	<b>Vigente desde:</b> 2019/10/30	
		<b>Pág. 2 de 6</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Organismos de Cooperación Internacional</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 (plan de desarrollo, Plan indicativo y plan de acción)</li> <li>Planes y proyectos nacionales</li> <li>Planes departamentales y municipales.</li> <li>Documento por grupo poblacional.</li> <li>Proyecto inscrito en el banco de proyectos</li> <li>Política pública específica por grupos.</li> </ul>	<b>P</b>	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"> <li>Revisión y aprobación de la política pública por parte del comité de políticas publicas</li> <li>Acuerdo municipal de política pública aprobada en el municipio.</li> <li>Documento de reformulación de política Publica si los hubiere.</li> </ul>	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"> <li>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)</li> <li>Comunidad en general</li> <li>Sisben</li> <li>Organismos de Cooperación Internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción</li> <li>Plan indicativo</li> <li>Normatividad vigente</li> <li>Política pública cuando exista.</li> <li>Grupos de la secretaria.</li> </ul>	<b>H</b>	IMPLEMENTAR Y PONER EN MARCHA LAS ACCIONES PLANTEADAS DESDE EL MARCO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y PLANES DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción de la política publica</li> <li>Evidencias del desarrollo de programas (grupos poblacionales) Informe de las acciones ejecutadas.</li> <li>Evaluación y seguimiento a Políticas Publicas</li> <li>caracterización de grupos poblacionales</li> <li>Actas de Reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Población objetivo</li> <li>Entes de control</li> <li>Procesos estratégicos y misionales</li> </ul>



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GSC-01</b>	
		<b>Versión: 04</b>	
	<b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 3 de 6</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Comunidad en general</li> <li>Sisben</li> <li>Organismos de Cooperación Internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción</li> <li>Plan indicativo</li> <li>Normatividad vigente</li> <li>Política pública cuando exista.</li> <li>Grupos de la secretaria.</li> </ul>	<b>H</b>	ESTABLECER LOS MEDIOS DE INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS, (CONSEJOS, COMITÉS, VEEDURÍAS, REUNIONES, ENTRE OTROS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Población objetivo</li> <li>Entes de control</li> <li>Procesos estratégicos y misionales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Comunidad en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción</li> <li>Normatividad vigente</li> </ul>	<b>H</b>	REGISTRAR BENEFICIARIOS DE LOS GRUPOS SOCIALES, COMUNITARIOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de beneficiarios por los grupos poblacionales.</li> <li>Informes técnicos de las entregas de ayudas sociales.</li> <li>Ver PRO-GSC-03 – Inscripción y priorización del adulto mayor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Población objetivo</li> <li>Entes de control</li> <li>Procesos estratégicos y misionales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Comunidad en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Petición de la comunidad (PISASMI)</li> <li>Plan indicativo</li> <li>Planes de Acción.</li> </ul>	<b>H</b>	GESTIÓN Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS GRUPOS COMUNITARIOS ESTABLECIDOS EN ESTA SECRETARIA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias de las jornadas donde se entregan las ayudas y/o servicios sociales (Registros fotográficos, informes, actas de entregas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Población objetivo</li> <li>Entes de control</li> <li>Procesos estratégicos y misionales.</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GSC-01</b>	
	<b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA</b>	<b>Versión: 04</b>	
		<b>Pág. 4 de 6</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión para el Desarrollo Social Comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias de la ejecución y seguimiento de los programas y proyectos sociales, comunitarios,</li> </ul>	<b>VA</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Gestión</li> <li>Mapas de riesgos actualizados</li> <li>Control de salidas no conformes</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora.</li> <li>Actualización del Normograma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos Estratégicos</li> </ul>
<b>Tecnología, infraestructura, equipos</b>		<b>Humanos</b>		<b>Financieros</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataformas, software hardware</li> <li>Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades administrativas y misionales.</li> <li><u>Fibra Óptica en toda la administración.</u></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de trabajo de la Secretaría de Desarrollo Social comunitaria asignado para la operación del proceso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto para la operación de procesos</li> </ul>	



<b>Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso</b>			
<b>Requisitos MIPG</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>ISO 1401:2015</b>	<b>ISO 45001:2018</b>
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
<b>Requisitos del cliente</b>		<b>Requisitos legales y reglamentarios</b>	
- ver matriz de necesidades, expectativas y requisitos del cliente		Ver Nomograma del Proceso	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GSC-01</b>	
	<b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA</b>	<b>Versión: 04</b>	
		<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 5 de 6</b>	

PUNTOS DE CONTROL	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto evaluación del proceso</li> <li>• Auditorías internas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p><i>Ver Mapa de Riesgos del Proceso</i></p>

Documentos		Registros
<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>PRO-GSC-01</b> - GESTION PARA LA INCLUSION DE PERSONAS VULNERABLES</li> <li>- <b>PRO-GSC-02</b> - ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES A POBLACION VULNERABLE</li> <li>- <b>PRO-GSC-03</b>: INSCRIPCIÓN Y PRIORIZACIÓN DEL ADULTO MAYOR.</li> <li>- <b>PRO-GSC-04</b>: NOMINA DE ADULTO MAYOR</li> </ul>	<p><b>INTRUCTIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>INS-GSC-01</b> – AYUDA HUMANITARIA</li> </ul> <p><b>GUIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GUI-GSC-01</b> – GUIA PARA EXONERACION UAO.</li> <li>- <b>GUI-GSC-02</b> – GUIA PARA ESTRATEGIAS INTEGRALES TERRITORIALES</li> <li>- <b>GUI-GSC-03</b> – GUIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE GOBIERNOS ESCOLARES</li> </ul>	<p><b>FORMATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>FOR-01-PRO-GSC-01</b> : CITAS ANTE EL MINISTERIO PUBLICO</li> <li>- <b>FOR-02-PRO-GSC-01</b> : AYUDA HUMANITARIA DE INMEDIATEZ - HOSPEDAJE</li> </ul>

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

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GSC-01</b>	
		<b>Versión: 04</b>	
	<b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 6 de 6</b>	

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GSC-03	Porcentaje de avance en las acciones ejecutadas en el marco del plan de acción 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.)	EFECTIVIDAD
IND-GSC-04	Numero de victimas atendidas con la ayuda humanitaria inmediata.	EFICACIA

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
2019/10/30	Se actualiza caracterización por inclusión de Formatos y cambio en procedimientos	04