

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 05	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Fecha: 07/10/2024	
		Página 1 de 6	

PROCESO:	GESTIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	RESPONSABLE:	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
Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional Departamental y municipal, Ministerios y Departamentos Administrativos (DPS, ANSPE, Unidad para las víctimas, DNP, DAPR, ONU "ODS", Entes de control del orden nacional, departamental y municipal. Organismos de Cooperación Internacional.	Normatividad vigente del orden nacional, departamental y municipal. Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, Ambiental ISO 14001 y Seguridad, Salud en el trabajo ISO 45001, Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS001-1 y Seguridad de la Información ISO 27001) Planeación Estratégica (plan de desarrollo, Plan indicativo y plan de acción) Planes y proyectos nacionales Planes departamentales y municipales. Documento por grupo poblacional (Plan de trabajo) Proyecto inscrito en el banco de proyectos Política pública específica por grupos	P	FORMULAR O REFORMULAR EL PLAN DE ACCIÓN, EL PLAN DE ADQUISICIONES SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE POLÍTICAS 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) PLAN DE ACCION PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 	Todos los grupos: Infancia, Adolescencia, juventud; Etnias, Discapacidad, Habitante de Calle, de Atención y Orientación a las Víctimas del Conflicto Armado, Mujer y LGBTIQ+. Pobreza extrema y Adulto mayor.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 05	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Fecha: 07/10/2024	
		Página 2 de 6	

Proveedor	Entradas	PHVA	Actividades	Salidas	Clientes o grupos de valor
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 públicas • Acuerdo municipal de política pública aprobada en el municipio. • Documento de reformulación de política Pública si los hubiere. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los grupos: Infancia, Adolescencia, juventud; Etnias, Discapacidad, Habitante de Calle, de Atención y Orientación a las Víctimas del Conflicto Armado, Mujer y LGBTQ+. Pobreza extrema y adulto mayor.
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 • Sisbén • Organismos de Cooperación Internacional • Plan de acción • Plan indicativo • Normatividad vigente • Política pública	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción • Plan indicativo • Normatividad vigente • Política pública cuando exista. • Grupos de la secretaría. 	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 acción de la política pública • Evidencias del desarrollo de programas (grupos poblacionales) Informe de las acciones ejecutadas. • Evaluación y seguimiento a Políticas Públicas • caracterización de grupos poblacionales • Actas de Reunión 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos poblacionales • Entes de control • Procesos estratégicos y misionales
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 • Sisbén • Organismos de Cooperación Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción • Plan indicativo • Normatividad vigente • Política pública cuando exista. • Grupos de la secretaría. 	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"> • Grupos poblacionales • Entes de control • Procesos estratégicos y misionales

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 05	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Fecha: 07/10/2024	
		Página 3 de 6	

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, 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 por los grupos poblacionales. Informes técnicos de las entregas de ayudas sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupos poblacionales 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 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Petición de la comunidad (Plataforma PISAMI) 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupos poblacionales Entes de control Procesos estratégicos y misionales
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión Social y Comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias de la ejecución y seguimiento de los programas y proyectos sociales, comunitarios. 		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

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 05	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Fecha: 07/10/2024	
		Página 4 de 6	

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> HARDWARE Y SOFTWARE 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo de la Secretaría de Desarrollo Social comunitario asignado para la operación del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Ver Presupuesto

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.	Ver matriz de requisitos HSEQ	Ver matriz de requisitos HSEQ	Ver matriz de requisitos HSEQ
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
Partes Interesadas Requisitos Legales Normas ISO Requisitos Propios de la Organización.	Ver identificación de grupos de interés (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Normograma del Proceso, NOR-SIG-001.	

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 05	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Fecha: 07/10/2024	
		Página 5 de 6	

<ul style="list-style-type: none"> •Auditorías Internas Integradas •Autoevaluación del Proceso •Monitoreos a los Mapas de Riesgos •Socialización y seguimiento del código de integridad y buen gobierno. 	<p>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.</p>	<p>Ver Mapas de Riesgos del Proceso</p>
--	--	---

Documentos	Registros
Ver documentación y registros en el link SIGAMI y en el listado maestro de documentos	

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GSC-01	Número 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 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, LGTBIQ+, Etnias, Adultos Mayores y Habitante de Calle, Pobreza Extrema, víctimas del conflicto armado.)	EFECTIVIDAD
IND-GSC-04	Número de víctimas atendidas con la ayuda humanitaria inmediata.	EFICACIA
Control de Cambios		

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GSC-01	
		Versión: 05	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	Fecha: 07/10/2024	
		Página 6 de 6	

Versión	Vigente desde	Descripción del cambio
001	2014/12/09	Edición inicial del documento
002	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.
003	2019/05/28	Ajustes en el Documento, teniendo en cuenta la actualización según la nueva estructura administrativa.
004	2019/10/30	Se actualiza caracterización por inclusión de Formatos y cambio en procedimientos
005	2024/10/07	Se actualiza caracterización se ajustan salidas del proceso, se actualizan datos de la información documentada del proceso.

Ruta de aprobación		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Técnico Operativo	Profesional Especializado	Secretario de Despacho

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’