

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-PCO-01
			Versión: 4
<b>Proceso:</b> Participación Comunitaria	<b>Responsable:</b> Presidente, Secretario General		Fecha de Aprobación: 15/04/2019

<b>OBJETIVO:</b> Realizar los actos y eventos de participación comunitaria planificados por la Corporación generando conocimiento, promoción y protección de los valores democráticos, constitucionales, institucionales, cívicos y especialmente el de la solidaridad social de acuerdo con los derechos fundamentales; los económicos, los sociales, culturales, los colectivos y del medio ambiente.	<b>ALCANCE:</b> Este proceso Inicia con la identificación de los actos administrativos que regulan los eventos (Acuerdos que regulan los mecanismos de participación ciudadana) hasta la evaluación de la eficacia y cumplimiento de los mismos.
---	--

<b>REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 APLICABLES AL PROCESO</b>	
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 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 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 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

<b>REQUISITOS DEL MIPG APLICABLES AL PROCESO</b>	
<b>1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO</b> 1.2.2 Política de integridad  <b>2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b> 2.1.1 Política de planeación institucional  <b>3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b> 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.2 Relación Estado Ciudadano: 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano. 3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	<b>4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b>  <b>5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>  <b>6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b>  <b>7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO</b>

Partes Interesadas (Proveedores)	Entradas	Actividades	Salidas	Partes Interesadas (Clientes)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de legislación, regulación y control</li> <li>Proceso Direccionamiento Corporativo</li> <li>Proceso Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad</li> <li>Acuerdos Municipales</li> <li>Directrices corporativas</li> <li>Información</li> </ul>	P 1. Identificar la normatividad aplicable 2. Identificar las necesidades y expectativas de los Corporados, usuarios y partes interesadas en el proceso 3. Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Documentos Externos - Normograma</li> <li>Resoluciones y acuerdos Reglamentarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Documental</li> <li>Proceso Direccionamiento Corporativo</li> <li>Comunidad</li> </ul>

 <p>Municipio de Sabaneta <b>CONCEJO MUNICIPAL</b></p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-PCO-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Participación Comunitaria	<b>Responsable:</b> Presidente, Secretario General	Fecha de Aprobación: 15/04/2019

Financiera y Contable	presupuestal	4. Identificación y análisis de las disposiciones de la Corporación 5. Programar los eventos de participación comunitaria 6. Asegurar la disponibilidad de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación de Eventos de Participación Comunitaria, Cronograma</li> <li>Solicitud de recurso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Financiera y Contable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Compras y Contratación</li> <li>Proceso Gestión Financiera y Contable</li> <li>Proceso Direccionamiento Corporativo DCO</li> <li>Proceso Comunicación Pública</li> <li>Proveedores</li> <li>Corporados</li> <li>Usuarios y Partes Interesadas</li> <li>Proveedores Externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices de compras y contratación</li> <li>Registro presupuestal</li> <li>Programación de eventos (convenios)</li> <li>Actos Administrativos</li> <li>Información de invitados</li> <li>Directrices de para las comunicaciones</li> <li>Disponibilidad de recursos y logística</li> <li>PQRS</li> <li>Bienes e información de propiedad de los usuarios y Proveedores Externos</li> <li>Salidas no conformes</li> </ul>	<p><b>H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Contratar los recursos necesarios para la prestación del servicio.</li> <li>8. Planificar los eventos programados</li> <li>9. Realizar actividades de invitación, promoción y divulgación de los eventos</li> <li>10. Registrar y controlar la propiedad del Cliente</li> <li>11. Desarrollar los eventos planificados</li> <li>12. Realizar seguimiento a la prestación del servicio. (secretario general)</li> <li>13. Evaluar la gestión e impacto del evento</li> <li>14. Controlar los servicios no conformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos</li> <li>Logística</li> <li>invitaciones y comunicación pública</li> <li>Registros de propiedad del cliente</li> <li>Registros de la prestación del servicio.</li> <li>Encuestas y evaluación de eventos</li> <li>Servicios no conformes controlados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> <li>Corporados</li> <li>Proceso Comunicación Pública</li> <li>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-PCO-01
			Versión: 4
<b>Proceso:</b> Participación Comunitaria	<b>Responsable:</b> Presidente, Secretario General		Fecha de Aprobación: 15/04/2019

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Direccionamiento Corporativo</li> <li>• Órganos de control</li> <li>• Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</li> <li>• Proceso Participación Comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Indicadores calculados</li> <li>• Acta de la revisión por la dirección</li> <li>• Informes de auditorías</li> <li>• Mapa de riesgos</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Servicios asociados al Proceso</li> <li>• Resultados de la gestión del proceso</li> <li>• Encuesta de percepción a los usuarios</li> <li>• PQRS Asociadas al proceso</li> <li>• Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>• Registro de Salidas No Conformes</li> <li>• Mapa de riesgos</li> <li>• Indicadores de gestión</li> </ul>	<p><b>V</b></p>	<p><b><u>Auto Controles Preventivos:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Verificar la participación de invitados</li> <li>16. Realizar seguimiento a la programación de eventos</li> <li>17. Verificar la oportunidad de las Convocatorias</li> <li>18. Verificar la protección y salvaguarda de la propiedad del cliente</li> <li>19. Verificar la disponibilidad de recursos y logística para el evento</li> </ol> <p><b><u>Auto Controles Correctivos:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>20. Reprogramar el evento</li> <li>21. Informar y reconvocar a los usuarios y partes interesadas</li> <li>22. Responder por la propiedad del cliente</li> </ol> <p><b><u>Análisis de Datos:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>23. Aplicar y analizar encuesta de Percepción de los usuarios frente a los servicios prestados</li> <li>24. Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso</li> <li>25. Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.</li> <li>26. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes),</li> <li>27. Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</li> <li>28. Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</li> </ol>	<p>Planes de mejoramiento a los hallazgos de.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguimiento y medición al proceso</li> <li>• Seguimiento a los riesgos</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Encuesta de percepción a los usuarios</li> <li>• QRS</li> <li>• Auditorías Internas y Externas</li> <li>• Salidas No Conformes (servicios no conformes)</li> <li>• Análisis de Indicadores de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de control</li> <li>• Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</li> <li>• Proceso Direccionamiento Corporativo</li> </ul>
---	--	-----------------	--	--	--

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-PCO-01
			Versión: 4
<b>Proceso:</b> Participación Comunitaria	<b>Responsable:</b> Presidente, Secretario General		Fecha de Aprobación: 15/04/2019

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Participación Comunitaria</li> <li>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</li> <li>Órganos de control</li> </ul>	<p>Plan de Mejoramiento del análisis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la gestión del proceso</li> <li>PQRS Tramitadas</li> <li>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>Registro de Salidas No Conformes</li> <li>Mapa de riesgos</li> <li>Indicadores de gestión</li> <li>Mapa Riesgos</li> </ul>	<b>A</b>	<p>29. Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>30. Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, y de mejora).</p> <p>31. Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>32. Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Documentada actualizada</li> <li>Acciones Correctivas</li> <li>Acciones de Mejora</li> <li>Mapa de Riesgos actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos de control</li> <li>Proceso Participación Comunitaria</li> <li>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>
<b>Recursos</b>		<b>Documentos Internos – Procedimientos (PR)</b>		<b>Documentos Externos</b>	
<p><b>Físicos:</b> Oficinas dotadas, Hardware, Software comercial, Recinto dotado de Curules y espacios para la Mesa Directiva, Gradas para el público, Equipos de sonido y audiovisuales, Aula de exposiciones, Cámaras de video y fotografía. Espacios escenarios Comunitarios(parques, teatros, aulas de clase, salones o espacios comunales ,entre otros), sonido, carpas, sillas.</p> <p><b>Humanos:</b> Presidente, Secretario General, Personal de Apoyo Administrativo y de Logística, Líder del proceso</p> <p><b>Ambiente de Trabajo:</b> Temperatura Ambiente, Iluminación Adecuada, Fuera de Ruido. (Ver Panorama de Riesgos). Espacios de la comunidad. parques, teatros, aulas de clase, salones o espacios comunales, entre otros.</p>		<p><b>PR-PCO-01:</b> Desarrollo de Mecanismos de Participación Comunitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>REGLAMENTO INTERNO:</b> Acuerdo Municipal n° 022 de dic 2017</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 136 de 1994, Capítulo VIII</li> <li>Ver Listado Maestro de Documentos (Normograma)</li> <li>NTC ISO 9001:2015</li> <li>MIPG</li> <li>Acuerdos Municipal de Mecanismos de Participación Ciudadana:</li> </ul>	

**Indicadores**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: CA-PCO-01
			Versión: 4
	<b>Proceso:</b> Participación Comunitaria	<b>Responsable:</b> Presidente, Secretario General	Fecha de Aprobación: 15/04/2019

Nombre del Indicador	Tipo	Fórmula	Fuente de verificación	Meta	Tendencia	Frecuencia de Medición	Responsable
<b>Realización de Eventos de Participación Comunitaria</b>	eficacia	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Eventos Realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de Eventos Programados}}$	Programación y Registro de Eventos	100%	Mantener	Semestral	Secretaria General
<b>Percepción de los Usuarios</b>	Efectividad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Encuestados Satisfechos}}{\text{N}^\circ \text{ de Encuestados}} \times 100$	Encuestas de percepción	95%	Mantener	Semestral	Secretaria General