
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 1 de 8


<b>Objetivo:</b> Fortalecer la relación con los ciudadanos, organizaciones sociales y comunitarias, a través del fomento de la participación activa en la gestión pública, generando un mayor valor público en la gestión del Municipio y en la dinámica comunitaria.	<b>Requisitos ISO 9001:</b> 4.1., 4.2., 4.4, 5.2., 5.3., 6., 7.1., 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 8.4., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1, 9.1.3., 10.
---	---

<b>Alcance:</b> Este proceso comprende desde el análisis, validación y priorización de las necesidades, grupos de valor o partes interesadas, idoneidad de los canales de la participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas; hasta el seguimiento y entrega de informes.	<b>Políticas MIPG:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación ciudadana en la gestión pública</li> <li>Planificación Institucional</li> <li>Simplificación de procesos</li> <li>Política de servicio al ciudadano</li> <li>Racionalización de tramites</li> <li>Gestión Documental</li> <li>Transparencia y acceso a la información</li> <li>Gestión del conocimiento y la innovación</li> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> </ul> <b>Componentes MECI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Interno</li> </ul>
---	---

Grupos de valor o Partes Interesadas	Entradas	Actividades	Salidas	Grupos de valor Partes Interesadas
<b>PLANEAR</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Congreso, Asamblea Departamental, Concejo Municipal y entidades de regulación y control</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad</li> <li>Plan de desarrollo</li> <li>Plan de ordenamiento</li> <li>Planes estratégicos</li> </ul>	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables, <b>definidos en el direccionamiento y planificación estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de documentos externos o normograma</li> <li>Fichas de Trámites y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión documental</li> <li>Atención al ciudadano</li> <li>Comunidad en general</li> </ul>


	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 2 de 8

<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnósticos</li> <li>Planes estratégicos</li> <li>Grupos de valor</li> </ul>	2. Identificar necesidades y expectativas de los grupos de valor o partes interesadas para la participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de grupos de valor o partes interesadas del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Grupos de valor y partes interesadas en general</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnósticos</li> <li>Planes estratégicos</li> </ul>	3. Identificar el contexto estratégico definiendo riesgos, oportunidades y controles para la participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de riesgos y oportunidades del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Grupos de valor y partes interesadas en general</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> <li>Procesos del SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnósticos</li> <li>Matriz de partes interesadas</li> </ul>	4. Analizar, validar y priorizar las necesidades, grupos de valor o partes interesadas, idoneidad de los canales de la participación ciudadana y la estrategia de rendición de cuentas; de acuerdo a lo definido en el direccionamiento y planificación estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnostico</li> <li>Actas de reuniones</li> <li>Informes</li> <li>Plan Operativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Procesos del SIG</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de participación ciudadana</li> <li>Planes estratégicos</li> <li>Planes de acción</li> <li>programas</li> </ul>	5. Planear las actividades operativas para la ejecución de las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas, acordes a lo definido en el direccionamiento y planificación estratégica y los cambios que puedan presentarse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan operativo</li> <li>Proyectos</li> <li>Plan de trabajo</li> <li>cronogramas,</li> <li>Plan de Calidad, si es necesario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> </ul>


	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 3 de 8

<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración Financiera</li> <li>Proveedor</li> <li>Compras y Contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad presupuestal</li> <li>Información del proveedor</li> </ul>	6. Realizar el trámite para la adquisición de bienes y servicios, a través de las disposiciones del proceso compras o contratación, si es necesario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos, convenios</li> <li>Recursos disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compras y Contratación</li> <li>Proveedor</li> <li>Entes de control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Congreso, Asamblea, Concejo</li> <li>Entes de regulación y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad</li> <li>Comités conformados</li> </ul>	7. Conformar y Planear la operativización de los comités y/o equipos y la coordinación interinstitucional del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actos administrativos de conformación</li> <li>cronogramas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de Comunicación</li> <li>Información a divulgar</li> </ul>	8. Divulgar los planes, programas, cronogramas, servicios y trámites y/o convocar a la comunidad, si es necesario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de divulgación y convocatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Pública</li> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> </ul>
<b>Grupos de valor o Partes Interesadas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Grupos de valor Partes Interesadas</b>

HACER				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación Ciudadana</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> <li>Entidades cofinanciadoras o cooperantes</li> </ul>	Planes operativos, programas, proyectos, información de beneficiarios o usuarios, solicitudes	<p>Ejecutar los planes operativos, programas, proyectos, cronogramas, planes de calidad y la promoción de capacitaciones al sector de las instancias de participación ciudadana y comunal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar los potenciales beneficiarios o usuarios y/o recepcionar las solicitudes para la prestación de servicios o ejecución de acciones de participación ciudadana.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos y/o solicitudes de programas y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad y demás partes interesadas</li> <li>Atención al ciudadano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad en general</li> <li>Entidades cofinanciadoras o cooperantes</li> </ul>	Información de beneficiarios, usuarios, solicitudes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar la verificación de requisitos, la verificación de la situación de los beneficiarios o usuarios para la provisión de servicios o ejecución de acciones para la participación ciudadana, seleccionarlos y/o aprobar las solicitudes.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos y/o solicitudes de programas y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad en general</li> <li>Entidades cofinanciadoras</li> <li>Atención al ciudadano</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 4 de 8


<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del desarrollo económico</li> </ul>	Bases de datos y/o solicitudes de programas y servicios	3. Coordinar y ejecutar las acciones para provisionar o prestar los servicios o ejecutar las acciones para la participación ciudadana y/o derivar a otros procesos o instancias para su atención, así:	4. Registros de prestación o provisión de servicios o ejecución de acciones para el desarrollo económico	5. Comunidad y demás partes interesadas 6. Entidades cofinanciadoras o cooperantes 7. Entes de control
		<ul style="list-style-type: none"> <li>fortalecer la participación activa de las comunidades y las organizaciones sociales y comunitarias en las decisiones que atienden el desarrollo municipal.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la participación ciudadana como herramienta para la gestión del desarrollo local en el Municipio, con acciones de educación ciudadana, acompañamiento, desarrollo de capacidades, apoyo social, intervención, información y comunicación.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformar, operativizar y hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana que intervienen en la gestión de los diferentes procesos.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar espacios de confianza y retroalimentación entre la ciudadanía y los gobernantes, por medio de acciones de consejos comunitarios, presupuesto participativo y rendición de cuentas.</li> </ul>		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 5 de 8


• Participación ciudadana	cronogramas	4. Ejecutar los cronogramas de operativización de los comités de trabajo y articulación interinstitucional	actas	5. participación ciudadana 6. comunidad y demás partes interesadas 7. entes de regulación y control
• Participación ciudadana	• Registros de prestación o provisión de servicios o ejecución de acciones para la participación ciudadana	5. Entregar informes de gestión, supervisión y de interventoría, si es necesario.	• Informes de gestión Informes, de supervisión, de interventoría	• Entes de regulación y Control • Procesos de Direccionamiento y planificación estratégica, evaluación del desempeño institucional, evaluación y control
<b>Grupos de valor o Partes Interesadas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Grupos de valor Partes Interesadas</b>

#### VERIFICAR


• Participación ciudadana	• Informes de gestión del proceso, planes, programas, proyecto	<u><b>Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación de:</b></u>  1. Indicadores de planes, programas, proyectos y de proceso.	• Informes • Actas de mejoramiento	• Evaluación del desempeño institucional • Entes de Control • Evaluación y control • Direccionamiento y planificación estratégica
•	•	2. Desempeño y eficacia del proceso	•	•
• Direccionamiento y planificación estratégica	• Mapa de riesgo • Matriz de grupos de valor o partes interesadas	3. Gestión de riesgos y oportunidades 4. Gestión de grupos de valor o partes interesadas	• Informes • Actas de mejoramiento • Plan de mejoramiento	• Evaluación del desempeño institucional • Entes de Control • Evaluación y control • Direccionamiento y planificación estratégica

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 6 de 8

<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de producto no conforme</li> </ul>	5. Conformidad de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Actas de mejoramiento</li> <li>Plan de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Entes de Control</li> <li>Evaluación y control</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Compras y contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de supervisión</li> </ul>	6. Proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Actas de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Entes de Control</li> <li>Evaluación y control</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Compras y contratación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de satisfacción del cliente y pqr sdf</li> </ul>	7. Grado de satisfacción del ciudadano (resultados de encuestas y de PQRSDF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Actas de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Entes de Control</li> <li>Evaluación y control</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>Atención al ciudadano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y control</li> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Entes de control y regulación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de evaluación y autoevaluación</li> </ul>	8. Resultados de evaluación y autoevaluación (auditorías internas, externas, informes de control interno y/o afines, autoevaluaciones y autodiagnósticos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Actas de mejoramiento</li> <li>Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Entes de Control</li> <li>Evaluación y control</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Gestión de TH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramiento institucional, por proceso e individual</li> </ul>	9. Planes de mejoramiento institucional, por procesos e individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Actas de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del desempeño institucional</li> <li>Entes de Control</li> <li>Evaluación y control</li> <li>Direccionamiento y planificación estratégica</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 7 de 8

• Entes de control	• Requerimientos	10. Atender los requerimientos de los entes de control	• Registros de atención de requerimientos	• Evaluación del desempeño institucional • Entes de Control • Evaluación y control • Direccionamiento y planificación estratégica
		<b>Controles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preventivos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de requisitos mínimos</li> <li>- Verificar la vigencia de los documentos internos y externos</li> <li>- Ajustar el plan operativo y demás instrumentos</li> <li>- Gestionar los cambios</li> <li>- Asegurar la idoneidad y competencias del personal operativo</li> </ul> </li> <li>• <b>Correctivos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprogramar actividades</li> <li>- Controlar las salidas no conformes</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Grupos de valor o Partes Interesadas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Grupos de valor Partes Interesadas</b>
<b>ACTUAR</b>				
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la gestión del proceso</li> <li>• Actas de mejoramiento</li> <li>• Indicadores calculados</li> <li>• Propuestas de oportunidades de mejora</li> </ul>	1. Tomar acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento (Correcciones Acciones Correctivas, Acciones Preventivas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño institucional</li> <li>• Entes de Control</li> <li>• Evaluación y control</li> <li>• Direccionamiento y planificación estratégica</li> <li>• Gestión de TH</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		Código: F-ADM-PC-01
			Versión: 1
	<b>Proceso:</b>  PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<b>Responsable:</b> Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina  Lidera: Secretario (a) Inclusión Social	Fecha de Aprobación: 19-10-2020
			Página 8 de 8

<b>Documentos Externos:</b>	Ver Listado Maestro de Documento Externos (Normograma).
<b>Documentos Internos:</b>	Ver Listado Maestro de Documentos Internos.
<b>Indicadores:</b>	Ver Ficha técnica de Indicadores.
<b>Riesgos del Proceso:</b>	Ver Riesgos y Oportunidades Institucionales por Proceso.
<b>Grupos de valor o partes interesadas</b>	Ver matriz de grupos de valor o partes interesadas
<b>Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión Integral:</b>	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión
<b>Talento Humano:</b>	Secretario de Despacho, Coordinadores de Programas o Técnicos Operativos, Auxiliares Administrativos.
<b>Recursos Físicos:</b>	Oficina dotada, Hardware, Software. Transporte, Herramientas, Equipos o Insumos; servicio telefónico, internet, bodegas, si es necesario.
<b>Ambiente de Trabajo:</b>	Temperatura, iluminación y niveles de ruido adecuado y/o en situación de confort.